新光金控
Shin Kong Financial Holdings

新光金控永續報告書

2022 SUSTAINABILITY REPORT

目錄

FROM THE CHAIRMAN AND PRESIDENT
董事長與總經理的話 02

SKFH OVERVIEW
公司簡介 04

2022 SUSTAINABLE ACHIEVEMENTS
2022年永續成就 07

2022 SUSTAINABLE PERFORMANCES
2022永續重點績效 08

01
SUSTAINABILITY STRATEGY AND GOVERNANCE
永續策略與治理 09

1.1 SDGs策略 10
1.2 永續治理 11
1.3 永續影響力評估 12
1.4 利害關係人溝通 14
1.5 重大性議題 17

02
SUSTAINABLE BUSINESS
永續經營 27

2.1 公司治理 28
2.2 法令遵循 31
2.3 資訊安全 35
2.4 風險管理 38

03
CUSTOMER SERVICE AND INNOVATIVE PRODUCTS
客戶服務與創新商品 41

3.1 數位與創新金融 42
3.2 客戶關係維護 48
3.3 客戶服務與溝通 51
3.4 普惠金融 53

04
SUSTAINABLE FINANCE
永續金融 57

4.1 永續金融策略 58
4.2 責任投資與授信 60
4.3 永續保險原則 68
4.4 氣候行動 71
4.5 永續金融影響力 87

05
ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY
環境永續 91

5.1 環境承諾與管理 92
5.2 低碳營運 93
5.3 資源利用 98
5.4 供應鏈管理與綠色採購 99

06
EMPLOYEE HAPPINESS
幸福職場 101

6.1 平等包容職場 102
6.2 人才吸引與留任 109
6.3 職涯培育與發展 114
6.4 職業健康安全 121

07
SOCIAL CARE
社會關懷 127

7.1 社會公益策略 128
7.2 健康促進 131
7.3 守護弱勢 133
7.4 金融教育 135
7.5 銀髮關懷 138
7.6 社區營造 140

08
APPENDIX
附錄 143

8.1 關於本報告書 144
8.2 經濟、社會補充表格 145
8.3 GRI內容索引表 149
8.4 GRI G4金融服務業行業揭露指標對照表 151
8.5 重大議題中長期目標達成情形 152
8.6 永續會計準則(SASB)揭露項目 154
8.7 聯合國全球盟約對照表 156
8.8 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法 156
8.9 氣候相關財務揭露架構(TCFD)對照表 158
8.10 保證聲明書、相關證書 159

董事長與總經理的話

2022年，全球邁入COVID-19後疫情時代，經濟市場陷入各國央行抑制高通膨所導致的經濟下行風險，而烏克蘭戰爭的爆發開啟了新一輪的糧食及能源危機，加劇人民生活成本增加，根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）發表之《2023年全球風險報告》顯示，在地緣政治和經濟環境不平衡的世界，環境及社會面危機仍是未來10年的最大挑戰，其中前三大風險包括氣候變遷減緩及調適失敗、自然災害及極端天氣事件、生物多樣性流失及生態系統失衡，顯見全球未來面對的挑戰更加嚴峻。新光金控依循「低碳」、「創新」、「共好」三大永續價值主張，深刻體認「一個人走得快，一群人走得遠」，攜手利害關係人共同為經濟繁榮、社會公益及環保永續目標努力，才能成為兼具「永續經營」與「企業獲利」的優質企業。

新光金控長期深耕企業永續發展，配合金管會進程並積極接軌國際趨勢，落實推動公司治理，合併總資產已突破4.85兆元，為資產排名第五大金控公司。我們透過金控董事會項下之企業永續經營委員會組織架構，持續精進各面向永續作為，2022年再度入選道瓊永續指數成分股(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)、榮獲國際碳揭露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)氣候變遷問卷領導等級及TCSA台灣企業永續獎「台灣百大永續典範企業獎」，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。

▶ 低碳

為減緩全球氣候變遷，新光金控正式簽署承諾制定科學基礎減碳目標倡議(Science-based Targets initiative, SBTi)，從自身做起，積極建立氣候治理，持續推動各項減少營運溫室氣體排放及節能措施，並貫徹排碳有價精神，訂立內部碳定價制度，敦促金控及子公司積極減碳，加速集團低碳轉型。2022年設置首家碳中和分行，獲頒7棟大樓綠建築證書及台灣淨零行動聯盟「綠級標章」；另為擬定氣候因應策略，依循氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）框架，首度發行TCFD報告書，分析氣候變遷對公司營運及價值鏈的潛在衝擊，建立完整氣候風險管理制度，加強企業氣候韌性。同時將持續擴大綠色投融資投入規模，善盡機構投資人盡職治理精神，規劃脫煤進程及採取議合行動、行使投票權，發揮金融影響力帶動低碳轉型，為全世界淨零排放的共同目標努力。

▶ 創新

為提升競爭力，以「數位扎根，驅動轉型」為戰略目標，從人工智慧、區塊鏈、雲端應用、大數據及生態圈五大關鍵面向擘劃數位金融發展策略，對內導入法遵AI-RegTech模型共享平台及多支機器人流程自動化(RPA)工具，讓金控與子公司間得即時分享監理資訊，節約人工時7萬餘小時外，對外持續推出多項數位產品服務，包括網路e投保、OU數位帳戶、OU點點卡、微型企業貸款、微型理財小資零股平台及台美股定期定額存股平台等，擴大金融產品服務的觸及度及提升客戶滿意度。而隨著數位轉型，資安議題亦受到重點關注，我們也建構全方位的資安防護機制，成立資訊安全委員會並設立資安長，監督金控及子公司資安管理運作及重要資安計劃執行，強化隱私權保護、落實公平待客的原則。

▶ 共好

我們秉持「以人為本」的企業文化及核心價值，將員工視為公司永續經營的重要資產，長期支持員工職涯賦能與發展，積極落實性別平等，對於歧視與騷擾零容忍，並訂有人權承諾，致力維護員工人權及營造友善職場環境。員工福利方面，我們啟動混合式辦公及員工持股信託，提供多種優於法令的假別及生育津貼補助，凝聚同仁向心力、提升同仁退休福利，以實際行動支持員工在工作與家庭間取得平衡。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。2022年新光金控社會參與投入超過8,852萬元，共約254萬人次受惠。

▶ 展望未來

2023年適逢新光集團創業60周年，我們以「新光六十，永續創新」作為策略主軸，並擬訂以「穩定獲利，增加淨值」、「開創利源，拓展市場」、「資源整合，深化綜效」、「數位轉型，優化體驗」、「注重法遵風控，完善公平待客」、「落實公司治理，推動永續經營」作為未來發展六大策略方向，並將秉持集團老董事長吳火獅先生「維持現狀即是落伍，研究發展才有進步」的創新精神，追求獲利穩定，發揮經營綜效，持續深耕價值客群，提升通路經營綜效，優化客戶體驗，以數位提升業務成長動能，開創新商機；同時，也要遵循政府監理目標，接軌國際會計準則（IFRS17）、保險資本標準（Insurance Capital Standard, ICS）等國際標準，並落實公平待客原則。我們期許運用ESG打造企業韌性，落實永續發展，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 許澎

總經理 吳欣儒

公司簡介

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。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。

新光金融控股股份有限公司

產業類別	金融保險業
公司名稱	新光金融控股股份有限公司
地址	台北市中正區忠孝西路一段66號38樓
實收資本額	157,846,182,430元
公司網址	https://www.skfh.com.tw
股票代號	2888

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

- 穩定獲利 增加淨值
- 開創利源 拓展市場
- 資源整合 深化綜效
- 數位轉型 優化體驗
- 注重法遵風控 完善公平待客
- 落實公司治理 推動永續經營

註：2022年新光金控於組織規模、行業、所有權、價值鏈與商業關係無任何顯著變化。

▶ 業務範圍

新光人壽

儲蓄型保險、保障型保險、投資型保險、醫療傷害險、團體意外險等

新光銀行

存款業務、放款業務、外匯業務、財富管理、信託業務、信用卡、衍生性金融商品、電子金融業務等

元富證券

經紀業務、承銷業務、自營業務、債券業務、新金融商品業務、財富管理業務、股務代理業務等

新光投信

證券投資信託、全權委託投資、證券投資顧問、境外基金銷售、期貨信託

新光金保代

代理汽車險、火險、水險、責任險

新光金創投

投資潛力產業

▶ 國內營運據點總覽

單位：家數

	新光人壽			新光銀行	元富證券	新光投信	新光金保代
	分公司	通訊處及分處	服務中心	分行	分公司	據點	公司
人口密度低地區[註1]	2	13	1	1	1	0	0
離島地區[註2]	1	2	0	0	0	0	0
全台總數	23	319	34	104	44	3	1

註1：根據2022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。

▶ 海外布局

新光人壽

2006年於越南設立河內代表處，從事資訊蒐集及產官學關係維護工作。

2015年於緬甸設立仰光代表處，是第一家在緬甸設立代表處的台灣壽險公司。

新光銀行

於香港設有分行據點，以香港為基礎服務海外台商客戶。

2007年及2015年於越南及緬甸設立各1個代表人辦事處，以瞭解當地金融需求並評估未來發展機會。

元富證券

於香港設立元富證券(香港)有限公司，天津設立三家子公司，為兩岸三地的客戶提供金融理財、商業諮詢及投資服務。

營運績效

新光金控秉持穩健經營策略，合併稅後淨利為21.69億元，EPS為0.10元。總資產規模達4.85兆元，年成長3.53%；合併股東權益為2,121.30億元，每股淨值為13.41元。

2022年新光金控合併淨收益合計1,009億元。其中，來自壽險部門為76.7%，其次為銀行部門的17.7%及證券部門的4.5%。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1.1 %，新光金控並未營運產險業務。

2022年新光金控營運績效及資產組合，請參照111年新光金控股東會年報之「伍、營運概況」。

合併淨收益

76.7% 壽險部門
17.7% 銀行部門
4.5% 證券部門
1.1% 其他部門

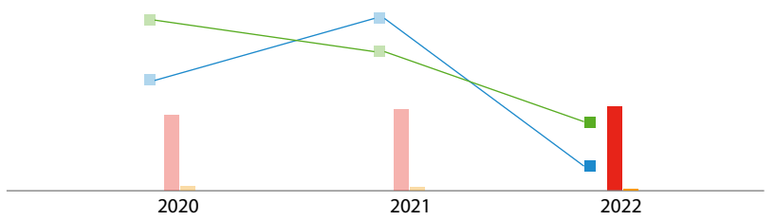
註：銀行業務包含法金、個金、財富管理業務；證券業務包含自營及經紀業務；投信業務為資產管理業務；其他業務包括金控本身不含長期投資之收益，以及投信、創投及保險代理人等。

▶ 近三年財務相關資訊

經營能力

單位：百萬元(NT)

	2020	2021	2022
資產總額	4,357,124	4,685,263	4,850,699
營業收入（淨收益）	268,137	216,512	100,908
員工平均收益額	16	13	6
員工平均獲利額	0.84	1.35	0.13



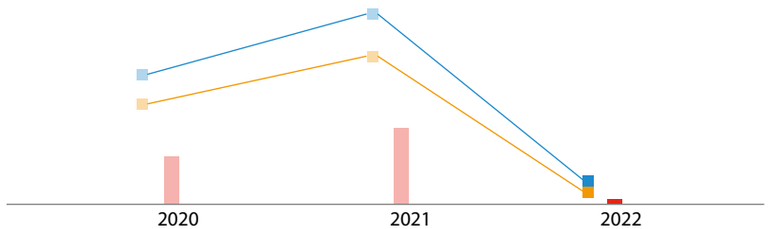
合併淨收益

單位：百萬元(NT)

	壽險業務	銀行業務	證券業務	其他業務	產險業務
2022	76.7%	17.7%	4.5%	1.1%	0%
2021	86.5%	8.5%	4.6%	0.4%	0%
2020	91%	6.3%	2.4%	0.3%	0%

獲利能力

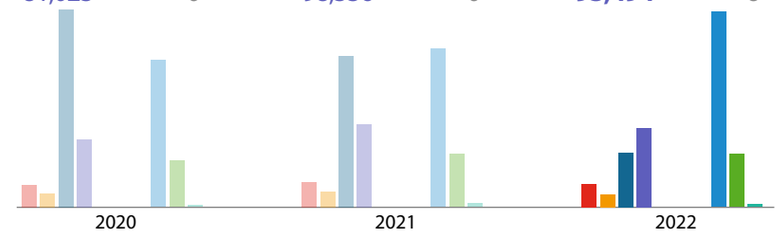
	2020	2021	2022
每股盈餘（元 NT）	1.12	1.67	0.10
資產報酬率 (%)	0.34	0.50	0.05
股東權益報酬率 (%)	6.03	9.00	0.91



經濟價值

單位：百萬元(NT)

	2020		2021		2022	
營業成本	234,507		179,819		65,248	
員工薪資福利	16,825	1,592	18,081	1,811	15,462	1,804
留存的經濟價值[註1]	26,964	5,074	29,411	5,471	27,128	6,728
保留盈餘		64		108		89
分配股東股利	81,023		98,336		93,494	
政府款項支出		0		0		0
社會投資/捐贈費用						
政治獻金[註2]						



註1：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2：近三年皆無政治獻金支出。

2022年永續成就

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA **DJSI道瓊永續指數** 世界指數成分股	CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION **CDP A-領導等級**	Bloomberg Gender-Equality Index **入選2023彭博性別平等指數**	FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index TIP Taiwan Index Plus **台灣永續指數成分股**	TAIWAN STOCK EXCHANGE **公司治理評鑑** 第9屆公司治理評鑑排名前6%至20%
TWSIA **TWSIA台灣永續投資獎** 個案影響力類-永續主題投資 金獎	TSAA **TSAA台灣永續行動獎** SDG4 銀獎	TCSA **TCSA台灣企業永續獎** 台灣100大永續典範企業	TCSA **TCSA台灣企業永續獎** 永續報告類-金融及保險業 白金獎	NET ZERO 30 50 **台灣淨零行動聯盟** 綠級標章

2022永續重點績效

永續經營

- 2022年董事會績效評估結果為優
- 成立金控層級之「資訊安全委員會」，強化集團資訊安全管理
- 於金控各營運單位設置風險管理人員，由第一線強化風險管理

環境永續

- 導入ISO 14046水足跡查證、ISO 50001能源管理系統認證、ISO 14001
- 環境管理系統、ISO 14067碳足跡標準、ISO 20400永續採購指南
- E化減紙行動共減少約3,831.54萬張紙，減少260.98噸碳足跡
- 參與CDP氣候變遷評比獲「A-」領導評級
- 榮獲台灣淨零行動聯盟頒發「綠級標章」

客戶服務與創新商品

- 客戶滿意度達94.8%，並蟬聯CSEA卓越客服大獎「最佳智能系統應用企業」及「最佳服務創新企業」等獎項
- 集團數位客戶超過277萬人，並榮獲24項國內外數位獎項肯定
- 普惠金融商品共計約24萬件，帶來1,817億業務效益

幸福職場

- 訂定金控層級之職業安全衛生政策，並設置「職業安全衛生委員會」
- 入選2023彭博性別平等指數，營造友善共融職場獲國際肯定
- 新光銀行獲選「亞洲最佳企業雇主獎」

永續金融

- 出版首本TCFD報告書
- 簽署科學基礎減碳目標倡議(Science-Based Targets initiative, SBTi)承諾書，規劃設定科學基礎減碳目標
- ESG主題投資與授信共2,883億
- 綠色投資與授信共517億

社會關懷

- 社會投入超過8,852萬元，約254萬人次受惠
- 企業志工參與時數超過32,556小時，共投入5,202人
- 商業倡議投入占比達66%

01

永續策略與治理

1.1 SDGs策略

1.2 永續治理

1.3 永續影響力評價

1.4 利害關係人溝通

1.5 重大性議題

1.1 SDGs策略

新光金控承接聯合國永續發展目標(SDGs)，並從「對生命的關懷」出發，藉由「關注氣候變遷，力行低碳節能」、「創新數位金融，優化客服品質」、「擴大社會參與，關懷弱勢族群」等行動策略，發揮核心職能、提供對環境社會及客戶生涯各階段皆友善之金融商品，並與利害關係人一同推動永續金融發展，實現「低碳、創新、共好」的價值主張，並持續往「信賴的金融夥伴」之願景邁進。

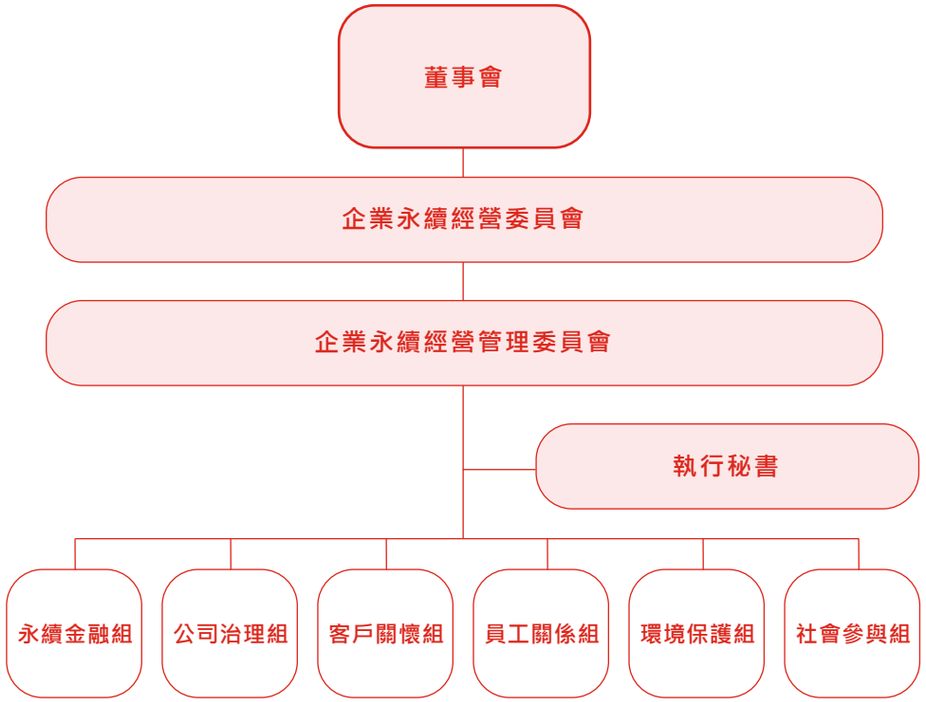
1.2 永續治理

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，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。管理委員會下共設有七個執行小組，負責相關議題研討與專案執行。

2022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100%，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2022年詳細運作情形，請參考新光金控企業永續網站

新光金控企業永續經營委員會組織圖



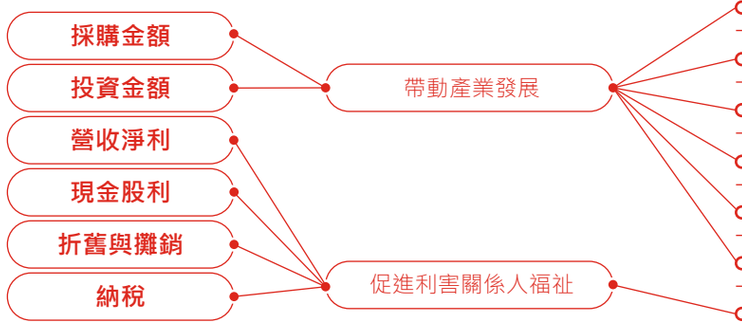
1.2.2 企業永續政策及守則

為確保永續發展能落實於營運機制之中，新光金控制定《永續發展政策》及《永續發展守則》，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《永續發展政策》及《永續發展守則》之詳細內容請參閱官方網站。

1.3 永續影響力評價

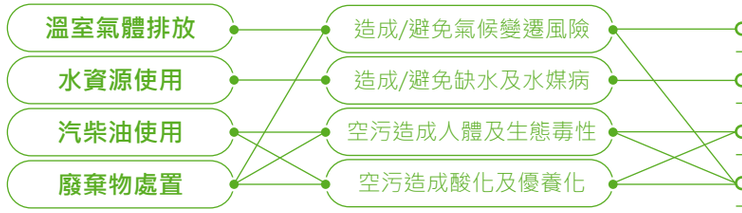
價值鏈投入/產出 〉 社會福祉改變 〉 永續影響力評價 〉 利害關係人 | 重大性議題

經濟面



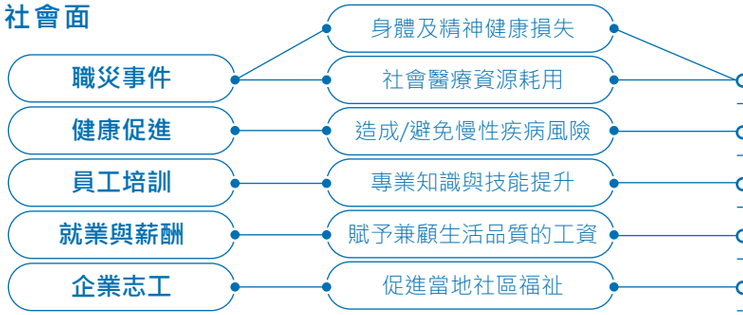
衝擊	2021 NTD	2021 衝擊度 正向	2021 衝擊度 負向	2022 NTD	2022 衝擊度 正向	2022 衝擊度 負向		
採購推升供應鏈產值	6,358,542,167	●●●●●○○○		5,936,005,907	●●●●●○○○		供應商	供應商永續管理
供應鏈工作者薪資收入	869,352,658	●●●●○○○○		816,824,187	●●●●○○○○		外部員工	
衍生供應鏈環境外部性	(57,370,016)		●●●○○○○○	(53,878,611)		●●●○○○○○	環境、社會	
投資推升產業鏈產值	2,308,704,637,269	●●●●●●●●		2,663,446,949,782	●●●●●●●●		客戶	永續金融 氣候變遷行動
產業鏈工作者薪資收入	292,043,215,214	●●●●●●●○		337,493,710,987	●●●●●●●○		外部員工	
衍生產業鏈環境外部性	(27,602,690,823)		●●●●●●○○	(32,119,680,640)		●●●●●●○○	環境、社會	
附加價值收入	30,807,594,418	●●●●●●○○		14,802,458,684	●●●●●●○○		投資人、客戶、供應商、政府	經營績效

環境面



衝擊	2021 NTD	2021 衝擊度 正向	2021 衝擊度 負向	2022 NTD	2022 衝擊度 正向	2022 衝擊度 負向		
碳排放社會成本	(45,604,032)		●●●○○○○○	(48,725,519)		●●●○○○○○	環境、社會	綠色營運
水資源耗用社會成本	(5,231)		●○○○○○○○	(5,695)		●○○○○○○○	環境、社會	
空氣污染社會成本	(2,577,509)		●●○○○○○○	(2,980,672)		●●○○○○○○	環境、社會	
廢棄物處置社會成本	(4,550,324)		●●○○○○○○	(4,086,467)		●●○○○○○○	環境、社會	

社會面



衝擊	2021 NTD	2021 衝擊度 正向	2021 衝擊度 負向	2022 NTD	2022 衝擊度 正向	2022 衝擊度 負向		
員工職災社會成本	(353,983)		●○○○○○○○	(3,947,840)		●●○○○○○○	員工、社會	友善健康職場
工作相關健康風險	(19,371,853)		●●●○○○○○	(36,581,909)		●●●○○○○○	員工	
未來薪資成長收益	1,512,424,004	●●●●●○○○		1,854,670,168	●●●●●○○○		員工	人才培育與發展
購買力及生活福祉	20,186,809,000	●●●●●●○○		18,274,460,000	●●●●●●○○		員工、社會	人才吸引及留任
志工服務社會價值	8,480,521	●●○○○○○○		19,438,252	●●●○○○○○		社會	社會參與

影響力級別 / 貨幣價值(百萬NTD)：
●○○○○○○ 0~1　●●○○○○○ 1~10　●●●○○○○ 10~100　●●●●○○○ 100~1,000
●●●●●○○ 1,000~10,000　●●●●●●○ 10,000~100,000　●●●●●●● 100,000~1,000,000　●●●●●●●● >1,000,000

身為孕育產業發展的推手，新光金控以致力為利害關係人創造長期價值為目的，並不斷思考如何發揮金融本業的影響力，為人類社會創造更好的生活福祉，同時避免產業發展帶來的環境衝擊。

新光金控導入衝擊評價（Impact Valuation）方法學，透過財務損益（Profit & Loss)思維，結合經濟、環境與社會的三重盈餘（Triple Bottom Line, TBL）管理架構，從外部觀點衡量價值鏈活動為利害關係人福祉帶來的正向（效益）及負向（成本）衝擊，並轉化為一致性的貨幣語言，透明地呈現公司營運直接或間接創造的實質價值，進一步衡量營運過程衍生的風險和機會。

根據分析結果，新光金控的永續影響力集中在價值鏈下游的投融資活動。2022年，投融資及授信對象因獲得財務支援而帶動整體產業鏈創造約新台幣2.7兆元產值，同時創造約55萬個間接的就業機會及新台幣3,375億元薪資收益，但產業間供需過程所耗用的自然資源與環境汙染，也衍生新台幣321億元的社會成本。

身為資產擁有者，新光金控瞭解金融機構在永續價值鏈上所扮演的角色，期許自身透過投融資業務發揮影響力，由核心本業出發，驅動產業進行永續轉型，為外部利害關係人減緩社會與環境衝擊，掌握永續議題的風險與機會，創造永續金融的正面影響力。有關本公司永續投資之詳細內容，請參閱第4章永續金融。

本表接續前頁之永續影響力評價圖表

註1：
價值鏈上/下游影響採投入產出分析模型(Input-Output Model)計算，包含因採購及投融資活動帶動產業鏈供需效應衍生的經濟效益，以及伴隨而來的環境議題及創造的就業機會與薪資收入，參考來源包含產業關聯統計編製報告(主計處，2020)、綠色國民所得帳編制報告(主計處，2022)、能源平衡表(能源局，2022)及 EXIOBASE 2 資料庫等。

註2：
附加價值收入包括後淨利(投資人)、利息(客戶)、折舊與攤銷(供應商)及稅賦(政府)等直接對利害關係人產生的財務效益，方法學參考 VBA (2022)。

註3：
環境外部性影響因子包含溫室氣體、空污、廢水、廢棄物及水資源耗用所衍生的碳社會成本、人體健康損失成本及生態系統損害成本，貨幣價值轉換參考 US EPA (2016)、OECD (2012)及 CE Delft (2018) 計算。

註4：
職災事件衍生的社會成本考量因工傷造成的生產力損失、職災補償及避免職災的願付價值等因子進行計算，方法學參考 UK HSE (2017)、Jiune-Jye Ho (2005)及勞工安全衛生研究所 (2013)。

註5：
工作相關健康風險是透過定期健康檢查發現高血壓、高血脂、高血糖及肥胖的族群，參考WHO (2008)及Chieh-Hsien Lee (2009)研究，考量心血管疾病與工作壓力的歸因因子，及相關醫療資源之社會成本計算。

註6：
員工未來薪資成長收益指同仁參與公司營運活動獲得專業技能與知識提升，進而影響其職涯薪資發展的年均預期價值，方法學參考 VBA (2022)。

註7：
員工購買力與生活福祉是以薪資與福利費用計算。

註8：
企業志工服務價值是以同仁參與志工服務時數乘以金融及保險從業人員平均時薪(主計處，2021)計算。

註9：
考量各國經濟條件差異，價值化係數以各地區購買力平價(Purchasing Power Parity, PPP)衡量的人均國民總所得(Gross National Income, GNI)進行調整，並將時間邊界拉齊至以2017年為基準之貨幣價值，方法學參考 OECD (2012) 及 PwC UK (2015)。

1.4 利害關係人溝通

新光金控建立多元化溝通管道，傾聽利害關係人並保持良好的互動關係，我們就各子公司所屬業務可能接觸、影響或衝擊的人群，鑑別出以下八大類別利害關係人，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2022年12月28日併同重大性議題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

股東及投資人

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・資訊揭露 ・營運狀況 ・股利政策 ・法令規範 ・公司治理	・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

2022年溝通成果

- 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舉辦。
- 受邀參加投資人論壇4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400件。
- 更新新光金控與主要子公司信用評等。
- 5月27日召開2022年股東常會。

客戶

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・實體服務據點、專屬服務、VIP活動、滿意度調查、保單普查、保戶關懷 / 常設性 ・公司網站、0800客服、粉絲團、APP / 常設性	・客戶權益 ・服務品質 ・申訴管道 ・產品創新 ・惠普金融 ・綠色金融 ・E化服務	・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

2022年溝通成果

- 新光人壽客戶滿意度：95.77%
- 新光銀行客戶滿意度：88.27%
- 元富證券客戶滿意度：90.45%

員工

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・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	・經由內網、公告、e-mail通知、會議、刊物...等知會員工公司各項訊息 ・設立員工溝通管道、員工申訴管道、「性騷擾」信箱及專線 ・以不記名線上問卷方式進行「員工敬業度調查」 ・提供天下創新學院線上課程、鼓勵同仁自主學習，並兼顧行動性及節能減碳的目的 ・對內舉辦各種領域講座，包含金融趨勢、職場環境、身心健康、社會關懷或公司治理議題等 ・防災演練、勞工作業環境測定及「健康中心」設立 ・每3個月舉辦1次勞資會議，積極與員工互動，保持良好關係

2022年溝通成果

- 員工敬業度73%
- 天下創新學院2022年迄今課程點閱3,072次。
- 舉辦10場金融趨勢、社會關懷、公司治理、性別平等、打破無意識偏見等相關議題講座。
- 每季舉辦勞資會議，2022迄今已舉辦4場勞資會議。

政府機關

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・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	・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

2022年溝通成果

- 發行中、英文版股東會年報。
- 參與公司治理評鑑：獲得前6%至20%。
- 參加主管機關之業務宣導會及說明會。

供應商

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・公開招標 ・公正議價 ・公平採購	・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

2022年溝通成果

- 新供應商100%簽署供應商承諾書。
- 8月19日舉辦ESG供應商大會，分享永續低碳策略及行動。

媒體

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・經濟績效 ・公司治理 ・勞資關係 ・弱勢關懷 ・ESG評比	・參與各機構辦理之評比調查 ・邀請媒體參與重大活動

2022年溝通成果

・參加天下永續公民獎舉辦2場媒體餐敘。
・金控及子公司共發布152則新聞稿。
・金控舉辦8場法人說明會，開放媒體提問。
・金控及子公司不定期舉辦記者會活動。

NPO/NGO

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・產業趨勢 ・學術推廣 ・社會公益	・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

2022年溝通成果

・與全台超過30間社福單位合作。
・志工服務：665場次。
・參與活動志工：5,202人。
・服務總時數：32,556小時。

社區、社群組織

主要溝通管道 / 溝通頻率	關注議題	溝通方式
・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	・環境保護 ・生態保育 ・就業機會 ・社區發展與關懷活動	・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

2022年溝通成果

・舉辦淡水河流域淨河、守護家園淨街活動、培訓9位「EcoDiver生態潛水員」進行珊瑚礁體檢調查。
・贊助澎湖花火節、大甲媽祖遶境、鹽水蜂炮、萬人泳渡日月潭、嘉義市國際管樂節...等地方活動。
・舉辦理財、健康、生活講座超過200場。

1.5 重大性議題

為回應利害關係人的關注議題，掌握企業長期價值的連結性，新光金控鑑別重大性議題，訂定相關績效指標與中長期目標，並定期追蹤管理具重大性的永續議題，以實踐低碳、創新、共好的永續價值主張。

1.5.1重大性分析與排序

新光金控每年定期執行重大性分析，依循GRI通用準則2021（GRI Universal Standards 2021）的GRI 3重大性主題（Material Topics 2021），採用衝擊評價（Impact Valuation）方法學，以及整合價值平衡聯盟（Value Balancing Alliance, VBA）與哈佛商學院「影響力加權會計（Impact-Weighted Accounts）」等機構發展衝擊方法學，建構以衝擊為導向的重大性分析架構，辨識新光金控的重大永續議題。根據重大性分析結果，訂定相關績效指標與中長期目標，並定期追蹤管理。

重大性鑑別方法與流程

1 蒐集永續議題

參考國際永續發展趨勢、國內外金融保險業重大性議題，並配合最新法規及準則，依據新光金控策略發展方向，匯整18項與新光金控相關之永續主題。

2 辨識利害關係人

於公司內部發放問卷，蒐集利益受到或可能受到公司經濟活動所影響的個人或群體，辨識出八大利害關係人：股東與投資人、員工、客戶、政府機關、供應商、媒體、社區與社群組織、非營利／非政府組織。

3 調查利害關係人關注程度

於網路進行問卷調查，蒐集利害關係人對於新光永續議題之關注程度，共回收94份樣本。

分析18,373筆新光人壽0800客服來電紀錄，歸納客戶及潛在客戶所關注的議題，並依來電通數區分不同之關注等級。

4 評估永續議題對於營運之衝擊

向金控及子公司長官同仁發放營運衝擊調查問卷，以各項永續議題對於公司營收面、成本面、風險面之影響，評估各項議題對於公司營運的衝擊，共回收673份問卷樣本。

5 分析永續議題之外部衝擊

導入影響力評價工具，邀請企業永續經營委員會金控及子公司之執行秘書，共同評估經濟、環境和人群（包括其人權）衝擊事件與公司永續議題的關聯，針對每項衝擊事件進行正負向衝擊評估，並界定衝擊所發生的價值鏈階段。

6 排序重大性議題

綜合永續議題對於企業營運及外部經濟、環境和人群之衝擊，並參考外部利害關係人之關注程度，進行重大性排序。

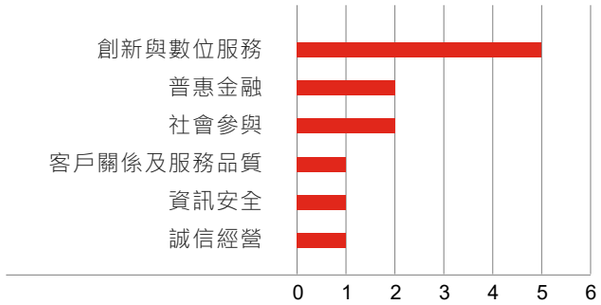
7 確認重大性議題排序

將重大性議題之排序，呈交新光金控主管會議進行討論，由高階主管進行重大性排序之決議。

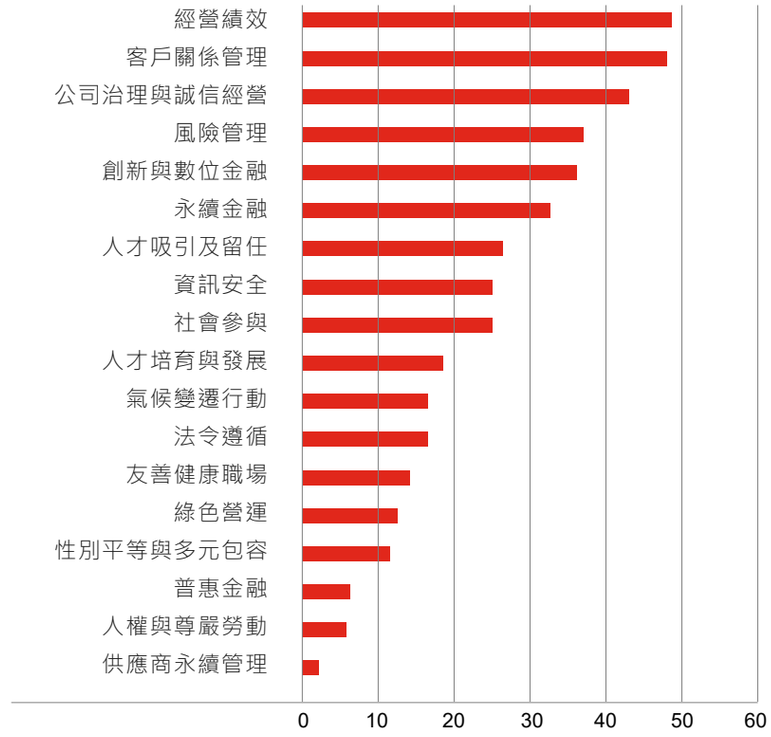
▶ 利害關係人關注度

利害關係人關注程度是決定議題重大性的重要原則之一，新光金控透過問卷調查與客戶服務0800專線，瞭解利害關係人對於永續議題關注程度，總共18,467位利害關係人參與，包括客戶（18,403份）、社會大眾（37份）、股東與投資人（14份）、外部專家學者（5份）、供應商（5份）、媒體（2份）、非營利／非政府組織（1份）。根據調查結果，最受到客戶關注的議題為「創新與數位服務」；其他主要的利害關係人，前三個主要關注度的議題為「經營績效」、「客戶關係管理」與「公司治理與誠信經營」。

0800客服來電關注之永續相關議題



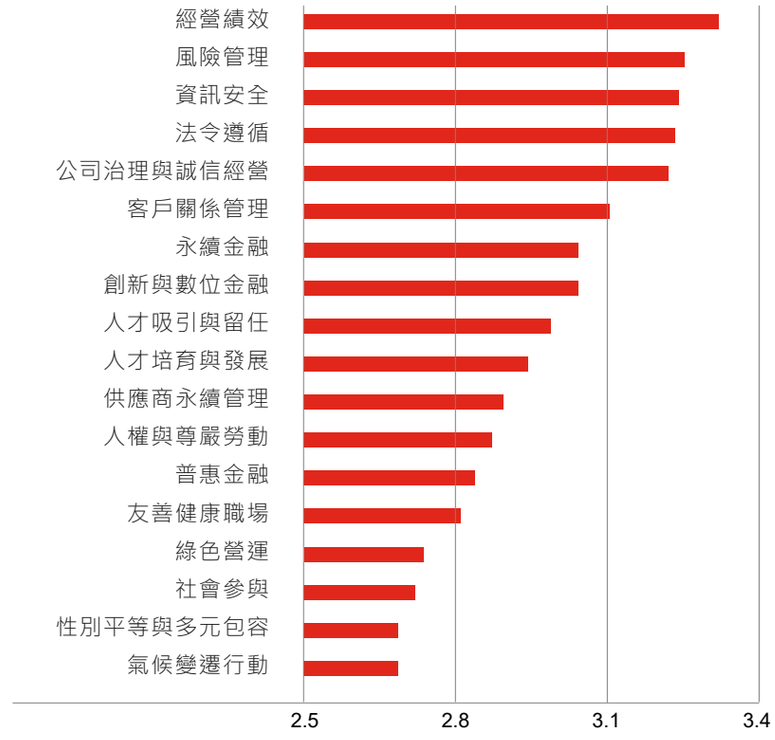
外部利害關係人關注程度調查結果



公司營運的衝擊

利用營運核心推動永續是新光金控實踐企業永續的重要方針，也同時希望透過永續專案的推動，帶來公司的成長與強化組織韌性。為此，我們邀請主管與同仁總共673位參與重大性分析，衡量每個永續議題對於公司營收、獲利成本與風險面的影響，排序每個永續議題對公司營運的影響程度，決定議題的重要性。根據調查結果，「經營績效」、「風險管理」、「資訊安全」是最重要的前三個議題。

公司營運的衝擊調查結果



經濟、環境與人的衝擊

在經濟、環境與人的衝擊上，新光金控採用價值平衡聯盟(Value Balancing Alliance, VBA)與哈佛商學院「影響力加權會計(Impact-Weighted Accounts)」等機構發展之經濟、環境及社會層面衝擊評估方法學，建構以衝擊為基礎的量化分析流程，辨識新光金控的重大議題，透過上述的國際標準與指引，定義出18項正向與負向衝擊，分別為經濟衝擊6項、環境衝擊4項與人（人權）衝擊8項，經由20位同仁根據實際與潛在的衝擊程度（嚴重度、影響範疇、無法補救性）與發生機率，選出11項具有顯著性的衝擊與永續議題。除此之外，新光金控亦採用貨幣化的衝擊評估方式，利用衝擊評價的方法，辨識重要性議題。根據衝擊評價的貨幣化分析結果，顯示「永續金融」、「人才吸引與留任」、「經營績效」、「供應商永續管理」與「人才培育與發展」是最重要的議題，主要帶來正向衝擊，包括投資與採購所推升的產業產值、產業鏈外部工作者薪資收入；負向衝擊主要為衍生產業鏈環境外部性。詳細資料，請參考「1.3 永續影響力評價」章節。

新光金控衝擊評估流程

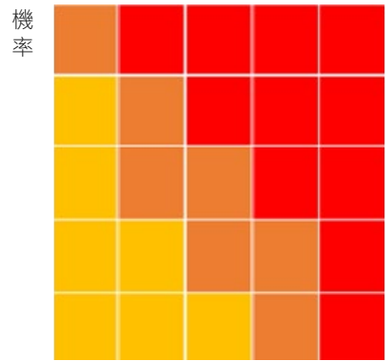
定義衝擊

衝擊	正向	負向
經濟	4	2
環境	2	2
人/人權	5	3

衝擊來源:
(1) VBA 價值平衡聯盟
(2) 哈佛商學院影響力加權會計
(3) 倫敦標竿群組(LBG)
(4) 新光金控新增

定義正向與負向衝擊

衝擊矩陣



嚴重度 = (1)+(2)+(3)
(1) 程度
(2) 範疇
(3) 無法補救

11項顯著衝擊

經濟衝擊
- ⊕ 金融產業發展
- ⊕ 繳稅促進福祉
- ⊕ 提升稅後淨利
- ⊖ 公司治理成效

環境衝擊
- ⊕ 投資帶動產業轉型
- ⊕ 參與倡議
- ⊖ 投融資環境衝擊

人/人權衝擊
- ⊕ 可負擔商品服務
- ⊕ 促進社區生活福祉
- ⊕ 增加聘僱機會
- ⊖ 隱私與數據

⊕ 正向衝擊 ⊖ 負向衝擊

顯著性衝擊分析

衝擊程度	永續議題
極高	・永續金融 ・風險管理 ・經營績效
高	・客戶關係管理 ・創新與數位金融 ・公司治理與誠信經營 ・社會參與
具衝擊性	・法令遵循 ・氣候變遷行動 ・綠色營運 ・普惠金融 ・性別平等與多元包容 ・人才吸引與留任 ・資訊安全

影響顯著性衝擊的永續議題

新光金控雙重重大性

重大議題	營運衝擊			經濟、環境、人衝擊				
	營收	成本	風險	金融產業發展	繳稅 / 稅後淨利	產業轉型	社區 / 人類福祉	直間接聘雇機會
經營績效	●	●	●		●		●	
客戶關係管理	●		●		●			
公司治理與誠信經營	●	●	●		●			
風險管理	●	●	●					
創新與數位金融	●			●				
永續金融		●		●	●	●		●
人才吸引及留任					●			●
資訊安全		●	●					
社會參與							●	
人才培育與發展							●	
法令遵循	●	●	●					
氣候變遷行動						●		
友善健康職場							●	
綠色營運						●		
性別平等與多元包容							●	
普惠金融				●			●	
人權與尊嚴勞動							●	
供應商永續管理						●		●

▶ 重大性議題排序

依據各項永續議題對企業營運之衝擊以及對外部環境、社會及人群之衝擊的評估結果，分別給予低至高三個等級的區分，並綜合利害關係人關注之程度，進行統計後得到重大性的累積分數，我們按照各項永續議題的重大性累積分數，由高至低排列出重大性的順序如下表：

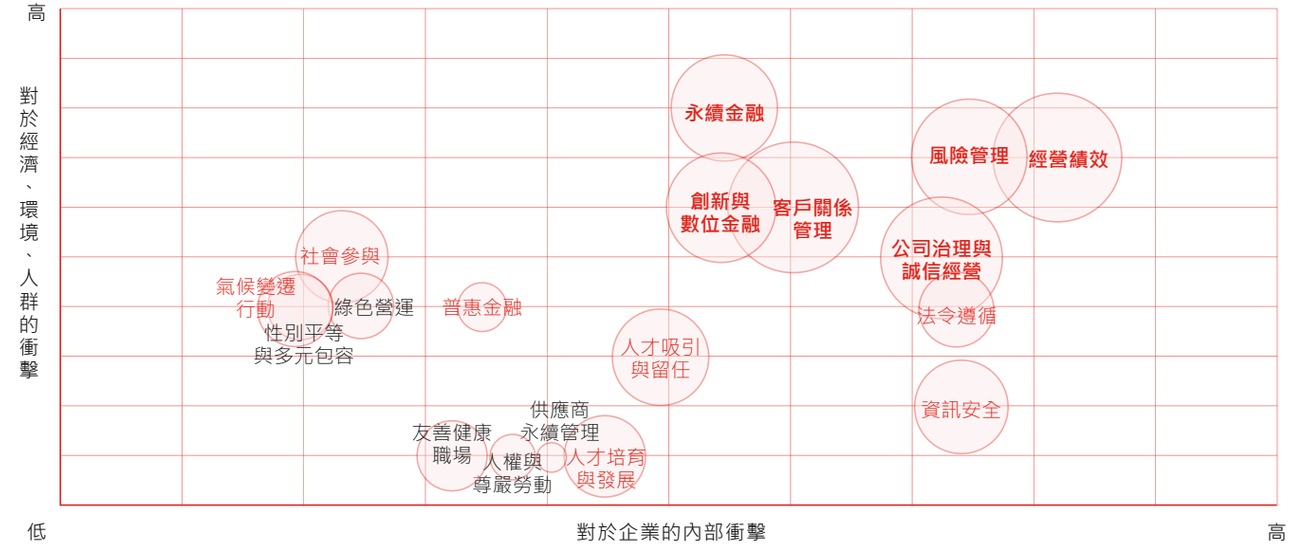
重大性累積分數表

永續議題	對於企業營運衝擊程度	對於外部衝擊程度	利害關係人關注程度	重大性積分
經營績效	●●●	●●●	●●●	9
客戶關係管理	●●●	●●●	●●●	9
公司治理與誠信經營	●●●	●●●	●●●	9
風險管理	●●●	●●●	●●●	9
創新與數位金融	●●●	●●●	●●●	9
永續金融	●●●	●●●	●●●	9
資訊安全	●●●	●●○	●●○	7
社會參與	●○○	●●●	●●●	7
法令遵循	●●●	●●○	●●○	7
人才吸引及留任	●●○	●●○	●●○	6
普惠金融	●●○	●●○	●●○	6
人才培育與發展	●●○	●○○	●●○	5
氣候變遷行動	●○○	●●○	●●○	5
友善健康職場	●●○	●○○	●○○	4
綠色營運	●○○	●●○	●○○	4
性別平等與多元包容	●○○	●●○	●○○	4
人權與尊嚴勞動	●●○	●○○	●○○	4
供應商永續管理	●●○	●○○	●○○	4

●●● 高度衝擊/關注　●●○ 中度衝擊/關注　●○○ 低度衝擊/關注

為了更明確理解各項永續議題的內外部衝擊，我們也利用泡泡圖做為視覺化工具，以內部衝擊作為X軸，外部衝擊作為Y軸，將利害關係人的關注程度設為泡泡的面積，透過永續議題在矩陣座標上的分布和泡泡的大小，瞭解各項永續議題的衝擊程度與受關注程度。

泡泡大小：利害關係人的關注程度



重大性：高　中　低

1.5.2 重大議題之衝擊說明與管理方針

重大性排序 高

重大性議題 / 衝擊說明	GRI特定主題	管理方針
經營績效 反映公司營運狀況之優劣，並可顯示未來成長及發展潛力。	GRI 2：一般揭露2021 GRI 201：經濟績效	董事長與總經理的話、公司簡介
公司治理與誠信經營 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，持續提升企業價值、降低公司營運風險及達成公司永續經營目標。	GRI 2：一般揭露2021 GRI 205：反貪腐	1.2.1 企業永續經營委員會 2.1 公司治理 2.2.1 誠信經營與行為準則
客戶關係管理 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。	GRI 2：一般揭露2021 GRI 417：行銷與標示	3.2 客戶關係維護
風險管理 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。	GRI 2： 一般揭露2021	2.4 風險管理
創新與數位金融 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，將數位轉型的精神注入公司文化，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。	GRI 203： 間接經濟衝擊	3.1 數位與創新金融
法令遵循 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。金融機構為資金管理中心，其資金來源為金融消費者，爰金融機構係管理金融消費者之資金。 本集團既管理金融消費者之資金，除遵循法令規範外，應受嚴謹之道德行為標準所拘束。	GRI 2： 一般揭露2021 GRI 206： 反競爭行為	2.2 法令遵循
永續金融 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。	GRI 203： 間接經濟衝擊	4.1 永續金融策略

重大性排序 中

重大性議題 / 衝擊說明	GRI特定主題	管理方針
氣候變遷行動 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。	GRI 201： 經濟績效	4.4 氣候行動
人才吸引與留任 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。	GRI 401： 勞雇關係	6.2 人才吸引與留任
社會參與 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。	GRI 203： 間接經濟衝擊	7.1 社會公益策略
資訊安全 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。	GRI 418： 客戶隱私	2.3 資訊安全 3.2.3 客戶隱私權保護
普惠金融 結合旗下子公司之專業優勢，規劃多元金融友善商品措施，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。	GRI 203： 間接經濟衝擊	3.4 普惠金融
人才培育與發展 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。	GRI 404： 訓練與教育	6.3 職涯培育與發展

經濟 環境 社會

1.5.3 重大性議題納入風險管理

新光金控依據公司規模、所屬產業、業務特性、營運活動，並考量企業永續（含氣候變遷）各面向規範重點，進行全方位風險分析，定期分析與辨識公司適用之風險來源與類別，定義公司自身之風險類別，針對各風險類別展開相關細部風險情境辨識，並定期檢討其適用性。

本公司之風險類別包含以下構面：策略風險、營運風險、財務風險、資訊風險、法遵風險、誠信風險、其他新興風險等，透過盤點關鍵風險指標，並結合重大性分析結果，依風險特性擬訂適切的質化量測標準，表達風險事件之發生機率及影響程度。

重大性議題	經營績效	公司治理與誠信經營		永續金融	法令遵循
風險考量	資金流動性不足，無法因應新增的資金需求	董事會或功能性委員會無法有效運作	公司內部發生不誠信事件	投資具爭議性或是ESG表現不佳之公司	發生可能重大違反法令之事件
風險類型	財務	營運		財務	法遵
風險評估	金融機構若發生流動性風險，將影響客戶權益，甚至面臨無法順利營運之危機	當董事會或功能性委員會無法有效運作，將無法落實公司治理，影響股東權益	內部的不誠信事件將可能影響員工、客戶、供應商等各種利害關係人之利益	爭議性產業、ESG表現不佳之公司由於ESG評等過低，將失去投資人青睞，繼而影響長期股價；本公司若投資相關公司，也將影響長期獲利	新光金控與子公司如發生重大違反法令事件，將遭受主管機關裁罰，重挫企業形象，且影響金融消費者之對於公司品牌之信心
風險減緩措施	定期監控資金流動性，如發生此風險，將進行資金籌措	透過每年董事會及功能性委員會績效評估，定期掌握並揭露董事會及功能性委員會運作情形	本公司每年進行不誠信風險評估，此外亦制定「內外部人員檢舉處理辦法」，鼓勵任何人發現本公司或子公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得提出檢舉	訂定「永續金融政策」，排除爭議性產業投資，並將ESG納入投融資決策流程中	本公司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新光金控各單位及子公司，並定期辦理法令規章異動作業、同業裁罰案件自我檢視及法令遵循自行評估
風險發生機率 由1~5分表示「幾乎不可能」~「非常可能」）	●○○○○	●●○○○		●●○○○	●●●●○
風險嚴重度 由1~5分表示「幾乎不可能」~「非常可能」）	●●●●●	●●●○○		●●○○○	●○○○○

重大性議題	資訊安全	客戶關係管理	創新與數位金融	氣候變遷行動
風險考量	重要資訊系統遭受損害	客戶資料管理不當	新金融科技導入及創新服務模式發展之風險	氣候變遷所帶來的全球淨零排放壓力
風險類型	營運	法遵	營運	財務
風險評估	現今之電腦病毒、駭客攻擊等，會造成大規模的資訊系統損害，天然或人為災害也可能導致機房硬體設備毀損，而資訊系統遭受損害將導致公司業務營運中斷	金融機構保有大量且重要之客戶個人資料，若資料管理不當，造成客戶個資外洩，將損害客戶權益且違反個人資料保護法	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	在全球高度關注淨零排放議題之下，未來高碳排產業將面臨碳費、碳稅等壓力，金融業若無進行投融資組合去碳化，未來勢必因高碳排產業的碳成本提高而影響投融資收益
風險減緩措施	鑑別各項業務關鍵流程與其對應使用的資訊系統，評估業務功能之重要性與衝擊程度，評估出其風險等級，據以規劃設計並提升適當軟硬體設備資源，同時改善相關作業流程。金控及各子公司依其風險等級建立資料備份機制及備援機制，並加強各項模擬測試與緊急應變等演練，確保資訊系統之正常運作及資料保護，以降低無預警天災或人為疏失所造成之系統中斷風險	本公司訂有「個人資料保護政策」，並將個人資料保護事項，納入風險管理制度及法令遵循查核之評估內容。此外亦設有「個人資料保護管理組」，組織成員由包括處理大量個資之單位及各子公司個人資料管理制度之主導單位，並定期演練個資外洩事件之因應措施，以建構完善的個人資料保護管理機制	在採用新興金融科技之際應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，包含個人資料保護、資訊系統安全管制與防護作業及資通安全相關查核計畫等	本公司訂定「高碳排產業管理辦法」與「低碳投資目標」，協助各子公司投融資單位確實控管氣候風險，透過監控高碳排產業以有效達成金融去碳化目標
風險發生機率 由1~5分表示「幾乎不可能」~「非常可能」）	●●○○○	●●●●●	●●○○○	●●○○○
風險嚴重度 由1~5分表示「幾乎不可能」~「非常可能」）	●●●●○	●○○○○	●●●●○	●●○○○

1.5.4 重大性議題策略與中長期目標

1. 經營績效

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2026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

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×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. 客戶關係管理

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

2026年前，子公司每年NPS較前期提升，或0-6分批評者比例降低

4. 風險管理

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

5. 創新與數位金融

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2026為目標年，完成：

- 金控數位戶數>350萬
- 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>84%

6. 法令遵循

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。
- 對集團所屬各階人員進行道德行為準則之相關教育訓練

中長期目標

以2026為目標年，完成：

- 法令遵循業務流程100%改採E化方式辦理
- 集團道德行為準則相關教育訓練受訓率達100%

7. 永續金融

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2026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，有價證券投資符合永續投資原則金額，五年CAGR 3%
- 投信：
  發行綠色產業相關基金
- 銀行：
  推動太陽能電廠專案融資，至目標年融資總餘額成長40億元

  不定期舉辦ESG淨零轉型客戶說明會以推動綠色授信

  發行永續債券

8. 氣候變遷行動

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2026為目標年，完成：

- 加入SBTi，依循1.5度C升溫減碳目標
- 未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書
- 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%

9. 人才吸引與留任

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2026為目標年，完成：

- 績優人才留任率達90%
- 員工敬業度達73%

10. 社會參與

策略

新光以「創新、服務、誠信、回饋」為四大經營理念，秉持「取之社會、用之社會」的企業宗旨，除成立基金會積極投入公益服務，並以實際行動支持各項慈善公益事業，以回饋社會

中長期目標

至2026年，金控及子公司人均企業志工時數達4小時

11. 資訊安全

策略

推動金控及子公司相關資安治理計劃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2026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(FFIEC CAT)
- 取得ISO27001國際資安認證 (ISMS)
- 建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
- 規劃資安職系與職能地圖，持續培育資安人才

12. 普惠金融

策略

促進金融永續平衡為己任，並致力創造經濟、環境、社會三贏為目標，讓金融服務更加普及、享受金融服務的優勢及參與金融市場

中長期目標

以2026為目標年，主要子公司每年分別開發或優化至少一項普惠金融商品或服務

13. 人才培育與發展

策略

持續精進人資管理與發展制度，提供員工適性適才適所發展環境

中長期目標

以2026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60%

註：重大性議題中長期目標達成情形，請詳見本報告書8.5章節

2022年重大性議題調整說明

議題	年度差異	調整說明
社會參與	新增議題	因外部衝擊度較高，故重要度提升
人權與尊嚴勞動	移除議題	因外部衝擊不顯著，故於重要議題中移除

02

永續經營

新光金控落實公司治理，恪守法令規章，建立完善風險管理機制，以推動永續經營。

2.1 公司治理

2.2 法令遵循

2.3 資訊安全

2.4 風險管理

永續重點績效

- 董事會績效評估結果為優
- 成立金控層級之「資訊安全委員會」，強化集團資訊安全管理
- 於金控各營運單位設置風險管理人員，由第一線強化風險管理

2.1 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6%至20%，均是肯定新光金控的公司治理成果。

2.1.1 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。2022年共召開14次會議，董事會成員出席率為98%，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12.21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。

本公司董事會於提名及遴選程序之獨立性、多元性及專業性，請詳見官網「董事會多元化政策及落實情形」。

董事姓名	董事職稱	獨立性 註2	基本組成			專業資格				專業能力				產業經歷
			連續擔任本公司董事年資			保險	銀行	證券	資產管理	會計	法律	資訊科技	風險管理/財務管理/精算	GICS Level1
			3年以下	3至9年	9年以上									
♂ 許澎	董事	●	●			●							●	金融
♂ 邱德成	董事	●	●					●	●					金融、非日常生活消費品、公用事業
♂ 吳邦聲	董事	●		●								●		金融、公用事業
♂ 葉雲萬	董事	●			●	●				●		●		非日常生活消費品、日常消費品、金融
♂ 林伯翰	董事	●			●									非日常生活消費品、日常消費品、金融、房地產
♂ 洪士琪	董事	●		●										非日常生活消費品、金融、通訊服務、公用事業
♂ 吳東明	董事	●		●		●				●		●		原材料、工業、非日常生活消費品、日常消費品、金融、資訊科技
♂ 吳昕達	董事	●		●										工業、非日常生活消費品、金融
♂ 蘇啓明	董事	●			●	●								原材料、非日常生活消費品、金融
♂ 潘柏錚	董事	●	●			●					●	●		金融
♂ 吳昕東	董事		●									●		金融、公用事業、通訊服務、房地產
♂ 李增昌	董事	●	●				●					●		金融
♂ 吳啟銘	獨立董事	●	●										●	金融
♂ 許永明	獨立董事	●	●										●	金融
♀ 林美花	獨立董事	●		●						●				金融

註1：全體董事之國籍皆為中華民國，無弱勢社會群體組成，且皆無兼任本公司員工。

註2：董事符合獨立性情形係採用下列標準，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項：（關於本國法令所採標準請參考本公司民國111年年報所載資料）

（1）過去1年內，董事未任職本公司高階主管。

（2）本年度及過去3年內，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超逾60,000美元，但受美國SEC 4200條款允許者得不在此限。

（3）本年度及過去3年內，董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。

（4）董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。

（5）董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。

（6）董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。

（7）董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。

（8）過去3年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。

（9）董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

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：

內部績效評估 / 每年1次

最近一次評估結果

2022年新光金控之董事會之各考核面向平均得分介於4.7~4.9分，董事個別成員績效評估之各考核面向平均得分介於4.7~5分，評估結果均為「優」(得分4.6~5分為「優」，最高為5分)。

外部績效評估 / 每三年1次

最近一次評估結果

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

2.1.2 功能性委員會

▶ 薪酬委員會

新光金控薪資報酬委員會之委員均由新光金控獨立董事擔任，主要任務為協助董事會訂定及定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，每年至少召開二次會議。

董事與經理人的薪酬政策

董事薪酬與組織績效連結

- 董事報酬依公司章程授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻價值暨同業通常水準議定。
- 董事除固定性月給報酬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，提撥不高於千分之五之董事酬勞。
- 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。

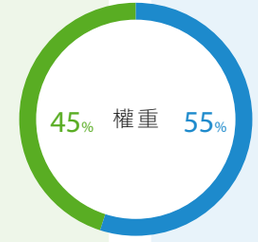
總經理與組織經營績效連結

- 為落實績效與獎酬連結，本公司總經理與高階主管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

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

2022年度達成結果 85%



非財務面向指標

金控及子公司人才交流、客群經營、數位金融/公平待客/資安推動成效、落實法令遵循及內控制度成效、公司治理評鑑及國際永續評比結果、ESG績效如：導入TCFD（包含氣候相關指標目標之管理）、績優人才留任率等

2022年度達成結果 108%

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，公司另依個人提存金額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)成長幅度同步調整解鎖金額，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。2022年度授予長期激勵獎金之公司解鎖條件為：等待期間2023~2025年度相對壽險型金控同業股東總報酬率(TSR)排名(50%)、各年度國際永續評比排名(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%)、相對壽險型金控同業年均稅後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

依據本公司「高階主管長期激勵獎金發放辦法」，嚴重違反聘僱契約或本公司工作規則、重大過失、造成公司重大損失或受主管機關裁處罰鍰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。

▶ 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；2022年審計委員會共召開20次會議，委員平均出席率達100%。

2.1.3 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。

2022年稽核單位向董事會報告情形

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

1.審計委員(獨立董事)與稽核人員座談會會議紀錄
2.子公司內部稽核作業成效考核結果報告

2.2 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》，作為新光金控及子公司管理或督導法令遵循業務之重要內部規範。新光金控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新光金控各單位及子公司，除定期辦理法令規章異動作業、同業裁罰案件自我檢視及法令遵循自行評估外，新光金控各單位及子公司如遇有法令遵循重大事件，亦應依法令遵循作業程序及重大事件之機制進行通報。

又為落實執行新光金控及子公司之法令遵循制度，新光金控2022年共計召開6次金控暨子公司法令遵循業務會議、辦理1次金控暨子公司董事、監察人及高階主管教育訓練、2次員工法令遵循教育訓練，以及召開年度新光金控各單位法令遵循主管會議，同時每半年將法令遵循執行情形陳報董事會及審計委員會。

2022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理法令遵循作業之有效性。

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

2022年新光金控及子公司無重大違反環境、社會法規之情形；其他因違反經濟法規而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8.2.7。

2.2.1 誠信經營與行為準則

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，新光金控參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」，董事會與高階管理階層皆簽署「遵循誠信經營政策聲明書」，以積極落實誠信經營之承諾。本公司亦訂有《公司治理實務守則》、《誠信經營政策暨守則》，以及《道德行為準則》、《內外部人員檢舉處理辦法》等規章，建立道德廉潔諮詢等機制，由上至下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金控之道德標準及文化，本公司已於2005年訂定「道德行為準則」，並於2022年修訂，其內容涵蓋新光金控及子公司之董事、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，以及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：情節較輕者，記警告；情節較重者，記過；情節較嚴重者，記大過，評估結果將依情節輕重，影響其年度獎金額度，促使員工確實遵守道德行為準則。2022年新光金控及子公司均100%完成道德行為準則相關之教育訓練課程。

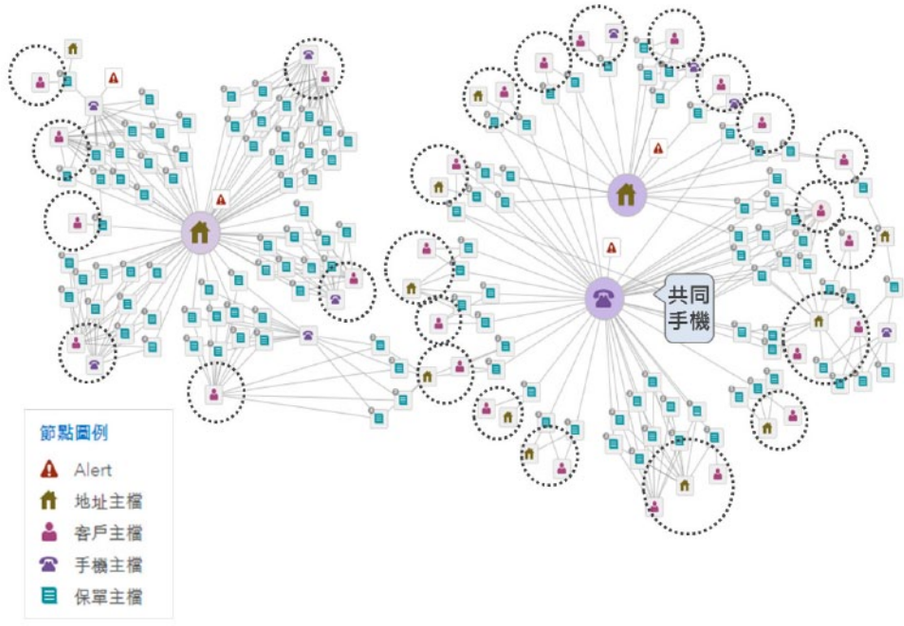
2022年新光金控無發生營私舞弊、收受賄賂等貪腐情事；子公司員工發生7件情節重大之違反道德行為準則情事，包含業務人員違反從業倫理、個資事件、性騷擾、職場衝突等，皆經查證屬實，其類別如下，相關事件皆已採取懲戒措施，例如調離現職、記過、撤銷登錄等處分。性騷擾及職場健康安全事件皆依法進行調查及審議，並採取後續的糾正與補救措施，如個別輔導等。

違反道德行為準則事件統計

事件類型	2021年 處理中	2021年 處理完成	2021年 案件數	2022年 處理中	2022年 處理完成	2022年 案件數
反賄賂	0	0	0	0	0	0
從業倫理規範	0	6	6	0	3	3
不歧視	0	0	0	0	0	0
資訊保密	0	0	0	0	2	2
利益衝突迴避	0	0	0	0	0	0
反競爭 / 反托拉斯法	0	0	0	0	0	0
反洗錢	0	0	0	0	0	0
公平交易	0	1	1	0	0	0
性騷擾	0	0	0	0	1	1
職場環境健康與安全	0	0	0	0	1	1
年度案件總數	7			7		

為了主動預防業務員違紀之情事，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，並因應網路世代的習慣，製作「法遵勸世靈籤」教材，透過線上課程、多媒體視訊網路聯播、海報或警示標語等實體刊物，宣導各項違失態樣防範；新光銀行針對於違反道德行為準則之情形，除了強化公司內部教育宣導，並將案件作成教案進行教育訓練，亦重新調整系統使用權限範圍、輔導特定人員等，以避免類似事件再度發生。

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。2022年新光人壽業務員違紀案件已較前一年減少，足見本模型對於異常招攬行為之防範功效顯著。



為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勇於檢舉，本公司訂定《內外部人員檢舉處理辦法》，設置內部及外部檢舉管道如下，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。

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 whistleblower@mail.skit.com.tw
		新光金保代 skpia99@skl.com.tw

除了內外部檢舉與申訴管道之外，本公司亦建立道德廉潔諮詢管道，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；此外，公司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。

2.2.2 洗錢防制

新光金控為使金控及子公司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，並強化金控及子公司資訊分享機制等事項，要求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。為優化新光金控及子公司洗錢之資恐風險評估方法，並因應2021年之國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告首次針對資武擴風險進行評估，於2022年再次修正《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》，各子公司於2022年亦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。

為深化高階管理人員對於洗錢及資恐風險之認知，新光金控2022年持續定期每半年召開「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2022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，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2022年8月舉辦「新光金控暨子公司董事、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「金融制裁禁令介紹與AML/CFT最新發展趨勢」，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52位董事、獨立董事及監察人（含總經理）出席。

2022年新光金控及子公司共辦理20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。

2.3 資訊安全

新光金控訂有「資訊安全政策」、「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、新光銀行皆設有「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。

2.3.1 資訊安全管理機制

為完備資安治理架構部份，新光金控成立「資訊安全部」作為資安專責單位，另成立資安委員會，由金控資訊安全長(CISO)章光祖擔任召集人，資訊安全委員會每季召開會議，委員會成員由金控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

董事會 / 董事長
監督本公司建立有效的資訊安全風險管理制度與控管機制

總經理

資訊安全委員會
- 掌理金控資訊安全政策之擬議
- 資安管理制度之推展
- 評估資訊安全風險
- 監督本公司及子公司資安管理運作及重要資安計劃執行
- 重大資訊安全事件檢視與管理並追蹤委員會決議事項執行狀況

召集人:資訊安全長(CISO)

資訊安全部
- 資訊安全政策制定與修訂
- 資訊安全委員會會議召集
- 資訊安全宣導與教育訓練規劃
- 資訊安全事件管理
- 規劃資訊安全架構藍圖
- 協助各子公司審視資訊安全架構
- 監督各子公司資訊安全執行情形
- 跨子公司資安專案與事務之評估溝通協調

子公司資安權責單位及資安工作組

資訊資安技術 | **資安規範制定** | **資安教育與訓練**

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驗證。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。

子公司新光人壽因建置資安管理系統多年，在良好的 ISO 27001 資安管理系統奠基下持續發展，不僅結合BS 10012個資管理系統，亦導入ISO 22301營運持續管理系統，加以整合運用應對混合式資安風險挑戰，以卓越的「綜效資安」策略提升「資訊韌性」，於英國標準協會BSI國際資安標準管理年會暨卓越組織表揚典禮中，受邀頒發資訊韌性卓越獎。此外，更運用自動化流程機器人（Robotic Process Automation, RPA）發展半自動化資安情資分析，縮短威脅因應時效，榮獲第二屆工商時報數位金融獎數位資訊安全獎優質獎。新光人壽2022年雙項獲獎殊榮，足見業界對於新光人壽資訊安全及個人資料保護方面之成效給予肯定。

2.3.2 資訊安全教育訓練

	課程類型	授課對象	課程時數	完訓率
新光金控	資安管理-資安實務與宣導	管理階層	7.5小時	100%
	一般資安(含社交工程)	全體員工	3小時	100%
	資安人員專業課程	資安人員	151.1小時	100%
新光人壽	資安管理-企業推動資安治理之角色、金融科技與資訊安全風險管理	管理階層	9小時	100%
	社交工程	全體員工	0.5小時	100%
	一般資安	全體員工	3.3小時	100%
	資安人員專業課程	資安人員	711小時	100%
新光銀行	高階資安教育訓練講座	管理階層	35小時	100%
	社交工程	全體員工	1.8小時	100%
	一般資安(含物聯網)	全體員工	40.4小時	100%
	資安人員專業課程	資安人員	552.5小時	100%
元富證券	一般資安	全體員工	3小時	100%
	社交工程	全體員工	0.1小時	100%
	資安人員專業課程	資安人員	18.5小時	100%
新光投信	一般資安	全體員工	3小時	100%
	社交工程	全體員工	0.5小時	100%
	資安人員專業課程	資安人員	20小時	100%
新光金保代	一般資安	全體員工	2小時	100%

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, 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。

2.3.3 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。

2022年度新光金控及子公司未發生資訊安全裁罰事件。2023年將持續強化資訊安全控管。

近四年資訊安全裁罰事件

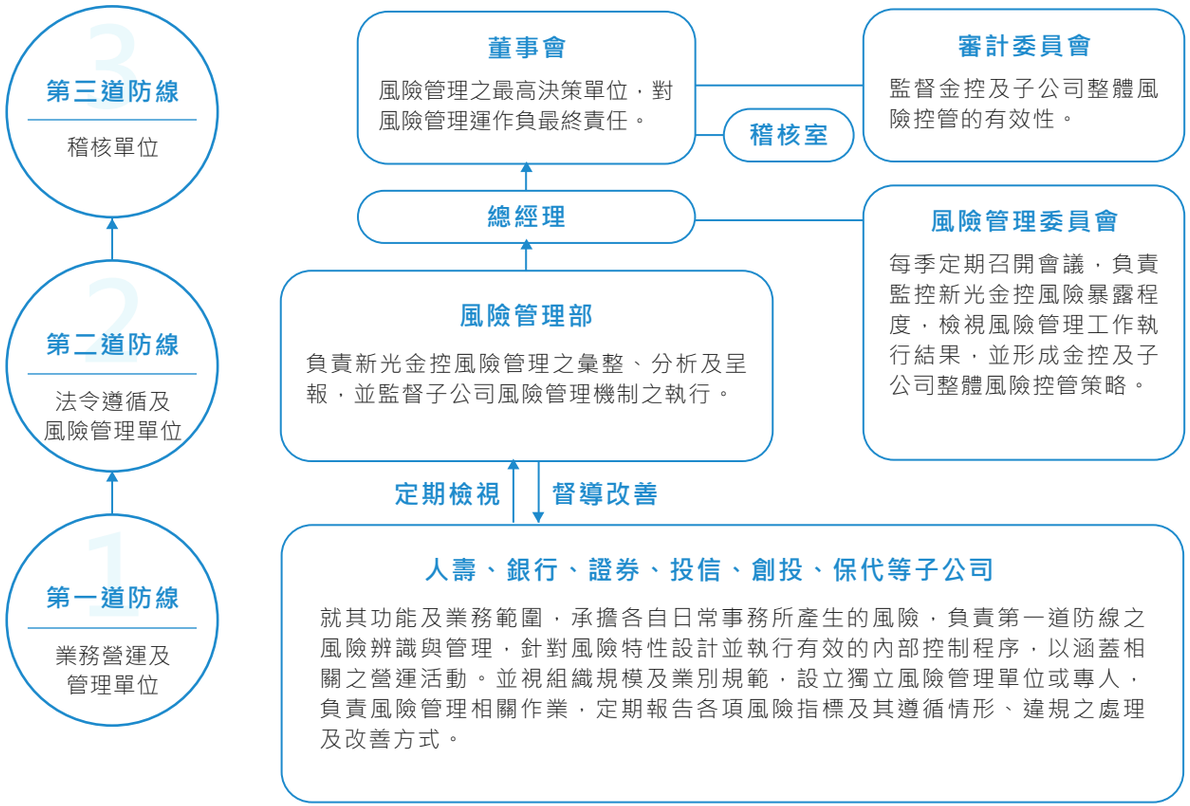
	2019年	2020年	2021年	2022年
違反資訊安全或網路安全事件 (件數)	1	0	0	0
資料洩漏事件 (件數)	0	0	0	0
因資訊安全造成之個資外洩事件佔比	0	0	0	0
因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數 (人)	0	0	0	0
因資訊安全或網路安全相關事件遭判罰之金額 (新台幣元)	60萬	0	0	0

2.4 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。

2.4.1 風險管理組織架構

為執行風險控管業務，新光金控設有風險管理委員會及專責之風險管理部，負責金控整體之風險控管；此外，並採取內部控制三道防線機制，確保風險管理機制整體運作順暢。其架構如下：



2.4.2 新興風險

面對全球各項加劇的挑戰，新光金控辨識出兩大關鍵新興風險，分別是能源轉型風險與政經風險。對於這兩大風險的描述、衝擊與減緩措施說明如下：

能源轉型風險

▸ **風險描述**

台灣政府訂定2025非核家園的目標，計畫在2025年後不再使用核電，並將原有的燃煤發電轉型為風力、水力、太陽能等再生能源。

然而，台灣地狹人稠，再生能源裝置增速在未來3-5年無法供應現有需求的情況下，考量台灣近兩年已發生三次無預警全國停電，未來若全國電力備轉容量不足將造成缺電危機，國家恐調整能源政策方向，導致能源轉型風險。

▸ **對營運的衝擊與影響**

在再生能源裝置供應不足的情況下，為避免缺電危機，我國將維持既有燃煤發電機率高，導致電力碳排係數將難以降低，國內企業只能被動接受高碳排的電力。

然而，本公司已於2022年底承諾SBT並積極設定減碳目標，國內的被投資公司使用高碳排電力將影響本公司範疇三的財務碳排減量進度，使本公司恐難以達成SBT淨零排放的目標，對本公司產生下列衝擊：

- 投資人青睞下降：永續發展趨勢下，投資人越趨重視公司永續績效，本公司目前國際ESG評等平均排名中上，CDP評等為A-，若無法如期達成淨零目標，將影響本公司的ESG評級，降低對投資人的吸引力。
- 品牌形象模糊：本公司以低碳、創新、共好作為品牌價值主張，若無法達成減碳目標，將影響本公司的品牌形象，並降低大眾對於公司品牌的認同。

▸ **因應/減緩措施**

- 本公司持續投資並授信予太陽能電站，以促進再生能源產業整體發展。
- 與政府積極協商，以發展替代能源方案。
- 評估新興綠能方案，若該方案具備潛力將進行投資。

政經風險

▸ **風險描述**

烏俄戰爭、中美貿易戰、中國及北韓軍事威脅等地緣政經衝突已為未來2~5年持續將面對的長期主要風險，直接或間接影響到全球央行政策、通膨及供應鏈等總體經濟因素，皆會對公司營運或投資產生不利影響。

▸ **對營運的衝擊與影響**

- 對金融市場之不利影響：金融市場對政治事件的立即反應，造成金融風險大幅度增加，將觸發公司各項控管措施，影響投資策略，損害長期投資利益。近期重大政經風險事件當中，美國皆扮演重要角色，尤其美國為抗通膨而頻繁升息，影響美國及全球市場波動，且進一步如果造成貨幣過度緊縮，可能成為美國經濟下滑的最大風險，由於北美洲為新光金控主要曝險區域之一，其中美國為最大占比，屆時將對公司營收表現造成一定程度的影響。長期而言，受到政經情勢不利影響之投資標的，其獲利、償債能力弱化，將觸發減損評估機制，造成較大衝擊。
- 對投資部位之不利影響：受烏俄戰爭影響，俄羅斯遭制裁，新光人壽投資之俄羅斯公債曝險部位約新台幣293億元，歐美國家間各項控管措施，造成公司資金遭到凍結，或評價發生問題，進而影響到公司之資金流動性或帳面損失。加上美中貿易戰後續延燒，以及中國軍事威脅下，美國、歐洲、日本等先進國家開始建立半導體產業聚落計畫，半導體產業毛利率受影響，長期而言會造成獲利能力下降、償債能力弱化之情況；新光金控整體科技產業曝險比例近6%，評估對本公司造成一定程度之衝擊。

▸ **因應/減緩措施**

- 密切關注政經局勢變化，並持續進行情勢分析。
- 對於潛在發生嚴重損失(非常態厚尾損失)之事件，加強追蹤力道，甚至設定限制。
- 訂定國家風險等級、限額，並定期檢視各國債信評等、經濟指標及營運風險狀況，以評估國家風險等級適當性，避免資產過度集中。
- 參加研討會或論壇，增加交流機會、參考專家意見，提高政治判斷正確度。

註：各項新興風險內容請詳閱2022年股東會年報P.252~253。

2.4.3 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。

風險與報酬之最適化

金控集團資本適足性

風險屬性	風險辦法	限額控管	預警機制
・市場風險 ・信用風險 ・集中度風險 ・流動性風險 ・作業風險 ・氣候相關風險	・市場風險管理辦法 ・信用風險管理辦法 ・大額曝險管理辦法 ・流動性風險作業準則 ・作業風險管理辦法	・市場風險VaR Limit ・信用風險預期損失限額 ・單一國家、區域、產業別及同一關係企業分級控管限額 ・作業風險限額 ・財務碳排放管理準則	・針對各類限額，依其特性，設定預警機制

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、氣候相關風險等），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、集中度風險、氣候相關風險、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。

2.4.4 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：

風險管理人員

為了由上而下推動風險管理，並將風險管理意識融入至日常決策及營運活動中，新光金控自2022年起，於各營運單位設置風險管理人員，負責彙整所屬單位辨識、分析、評量與回應之風險結果，並擔任定期通報風險管理資訊（包括但不限於所屬單位辨識後之風險結果、作業風險事件等）之窗口，檢視所屬單位風險管理之有效性，同時擔任營運持續管理制度推動人員，以形塑全方位的風險管理文化。

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酬機制，依過去長期績效做為評量依據，並減少短期誘因之獎金支付等措施，以落實風險與報酬之平衡性。

03

客戶服務與創新商品

新光金控金融版圖完整，透過旗下子公司提供符合客戶需求的壽險、銀行、證券、基金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。

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

永續重點績效

- 客戶滿意度達94.8%，並蟬聯CSEA卓越客服大獎「最佳智能系統應用企業」及「最佳服務創新企業」等獎項
- 普惠金融商品共計約24萬件，帶來1,817億業務效益
- 集團數位客戶超過277萬人，並榮獲24項國內外數位獎項肯定

3.1 數位與創新金融

2022年新光金控持續以「數位扎根，驅動轉型」作為戰略目標。以客戶為中心的體驗策略，在「客戶零繁瑣、數位一路通」的目標下持續推動集團數位轉型的進展，落實金控層級的Customer FIRST客戶體驗準則（客戶需求 Focused, 直觀Intuitive, 快捷Rapid, 流暢Streamlined, 周到Thoughtful）推動符合客戶需求的產品與客戶旅程。在「以客戶為中心」、「科技加速營運創新」與「全員轉型」等三大面向奠定永續發展的磐石。新光金控數位客戶超過277萬人，新光人壽網路會員數年成長率16%、e投保占比達95%、為壽險業第一家經核准試辦「行動投保確認同意書以電子方式簽署」及「申請線上理賠串接MyData平台」的保險公司；新光銀行網路銀行客戶數年成長率11%、數位交易占比達89%、OMNI-U數位品牌榮獲2022年iF設計獎及德國國家設計獎殊榮；證券電子交易戶數占比突破60%、數位交易占比達82%、證券商首創財管交易具全自動再平衡機制的「智能Win Win go」理財平台。金控及子公司榮獲共24項國內外數位獎項的肯定。

▶ 以科技加速營運創新

2022年新光金控攜手子公司與生態圈夥伴及新創業者等，加速新光「科技共創平台」推動創新科技導入動能，以ABCDE五大關鍵面向作為科技發展的藍圖：

Artificial Intelligence 人工智慧

與RegTech技術廠商合作，導入法遵AI-RegTech模型共享平台，金控與子公司間能即時分享監理資訊；另導入機器人流程自動化RPA工具，包含人壽、銀行、證券等子公司總共導入超過200支RPA，每年可節約人工時長約7萬餘小時，並擴大AI嵌入營運流程，建構從RPA到IPA智能流程自動化。AI影像辨識研發中心（驗證碼、手寫簽名比對）、智能客服、流程自動化助理、AutoML自動化建模等技術平台。

Cloud 雲端應用

推動雲端數位辦公POC、雲端資源運用POC，以快速回應市場需求、敏捷資源規劃部署與驅動創新商模應用，推動Cloud Ready。

Ecosystem 生態圈

金控攜手子公司與生態圈夥伴共建新光「科技共創平台」，並與國內外科技龍頭與新創獨角獸如微軟、Google、beBit TECH、Lawsnote、DataRobot等，以小實驗做大事業的精神，共創共享科技與創新資源，分享平台協作成果。

Block Chain 區塊鏈

理賠聯盟鏈2.0加速理賠申請、整合保全服務、保險存摺平台即時查詢保單資料等應用。

Data 大數據

因應「金融機構間資料共享指引」政策，建立集團資料共享平台，強化集團數據利用與管理規範，優化集團風險聯防機制。

▶ 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，2022年各項服務成果如下：

	2022年成果
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	• 會員人數：累計達96萬人 • 當年度交易量：達77 萬件
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，配合公司內部網站改版進行優化，協助業務同仁快速取得精準資訊；建置AI訓練中心提升調教效能；開發問答反饋服務更精準瞭解客戶心聲。	• 電話簡易變更服務：服務10.8萬人次 • 智慧提醒服務：服務5,700人次 • 小新智能客服2.0服務：32萬人次
LINE官方帳號口袋服務中心 • 個人化保單通知 • 約定給付帳號 • 保單查詢 • 交易匯款結果通知 • 全家超商條碼繳費 • 簡易契變 • 專屬服務人員查詢 • 信用卡效期變更 • 線上繳費 • 保單借/還款查詢 • 電子單據約定 • 據點查詢 • 投資型保單交易	• 好友人數突破426萬人。 • 全服務總點擊使用率累計近34萬次。
智能保單健診 • 使用光學字元辨識技術(OCR)，透過相機鏡頭，立即識別保單內容 • 新增保障燈號，快速揭露保障缺口 • 嶄新報表風格，融入企業專屬數位原創角色	• 服務客戶數約42萬 • 產製規劃書約65萬份
AI智能化地址校正 • 智能化地址校正引擎及檢核規則導入，以PAPAGO導航系統採用商用門牌地址資料庫進行比對，降低人工比對錯誤率，以確保變更後地址正確性，並且有效防制金融詐騙的發生。	• 獲得新型專利「地址校正系統」

	2022年成果
行動體驗享受便利生活 • 行動版電子化授權轉帳服務 • 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	• 行動版授權轉帳服務：已有10.2萬人次使用 • 手機門號驗證申辦佔率：達78.3% • 立碼驗服務驗證次數：452筆
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	• 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54.6萬下載次數
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	• 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。 (1)理賠發查率[註1]較去年下降至2.0%。 (2)理賠破案率[註2]較去年上升至34.8%。 • 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。 (1)正常件平均經辦天數1.3天。 (2)人均月審核件數406件。
業務員網站大改版 • 打造全新UI介面內容 • 強化客戶個人資料保護措施 • RWD設計提供不同裝置體驗 • 五大痛點轉化亮點功能精準支援業務拓展	• 業務員整體滿意度達83% • 強化客戶個人資料保護措施，權限控管功能數共66項完成度100% • RWD設計提供不同裝置體驗，較改版後提升5%NPS滿意度 • 透過五大痛點轉化亮點之功能精準支援業務拓展，每月Agent080[註3]來電減少20% • 符合業務同仁使用習慣，提供五項轉化的亮點功能：友善登入頁面，直覺式介面，網站快找功能，一頁式瀏覽功能，權限管理機制。

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。
註3：Agent080為提供業務同仁快速解決問題的客服電話

▶ 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，2022年共投入1億1,399.4萬元，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。

2022年成果

各項行動支付服務開辦以來成果：

- 累計綁定545,592張信用卡。
- 累計綁定271,586個帳戶。
- 累計簽帳金額約84億4,362萬元。
- 累計交易金額約37億2,521萬元。
- 累計儲值消費金額約621億4254萬元。

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。

2022年成果

- 申辦行動銀行APP客戶數突破85萬人
- 新增問卷調查、交易明細與定存明細排序功能、台幣轉帳針對同天執行同一轉出/轉入帳號及同金額的提醒、留存重複EMAIL之檢核並須留存原因、智能理財投資總覽

信用卡APP

- 透過提升客戶用卡數位化旅程，滿足客戶掌握個人信用卡回饋、消費與安全性，優化信用卡服務品質與忠誠度。

2022年成果

自開辦以來：

- 累計下載用戶數26,376
- 累計使用活戶數73,770
- 每月平均登錄使用活戶數約10,694
- 每日平均登入總次數約2,567
- 每月平均使用次數約6.6次/人

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。

2022年成果

- 粉絲數突破14.5萬人。
- 超過1,935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。

2022年成果

- 共設置12台設備，提供旅客24小時之自動化服務，累計兌匯筆數超過1,290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。

2022年成果

- 新增導入7-11的驗證通路，加上原已導入之全家及萊爾富的驗證通路，累積交易筆數已逾15.3萬筆

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。

2022年成果

- 網路銀行客戶數突破116萬人。
- 數位活躍用戶數較去年成長13.3%。
- 數位及自動化交易佔比高達88.95%。

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。

2022年成果

- 已服務超過32萬人次。
- 開辦微企貸線上試算功能。

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。

2022年成果

- 電子化帳單比率高達93%。

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。

2022年成果

- 使用人次約8,090人次。

多元支付繳費

- 串連生活繳費服務導入多元支付繳費。

2022年成果

- 除既有的規費、交通罰鍰、電信費、水費及學雜費等繳費服務外，新增電子支付的繳費項目。
- 導入愛金卡電支生活繳費服務，六大電子支付全年生活繳費服務累計有430萬筆數。

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。

2022年成果

- 申請客戶數超過1.6萬戶
- 當地交易金額達28,031億元

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。

2022年成果

- OU數位存款帳戶客戶數突破7萬人。

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。

2022年成果

- 交易金額約73.3億元。

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、統一超商、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。

2022年成果

- 合作業者新增統一超商，共16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。

行動優先

	2022年成果
雲端條件單 • 提供複合式洗價動態條件式委託，依股價漲幅進行鎖利策略，協助客戶掌握投資買賣點，增加週轉率。	• 新增「盤中零股條件單」、「better價設定」功能。 • 全年累積交易金額逾34億元。
線上開戶 • 市場少數同時支援APP/WEB雙平台開戶，導入機器人流程自動化，加速作業流程，擴增開戶業種，提供一次開立多帳戶服務。	• 新增「新戶分戶帳」功能，便捷客戶開戶與資金管理。 • 全年線上開戶佔總開戶數7成以上。

數位金融服務

智能行動選股 • 運用FinTech技術，導入AI與元富獨家研究報告，多元選股策略提供投資人快速篩選標的，掌握股市脈動。	• 首創業界「警示股預測」功能，運用AI智能分析，便利客戶提前避險。 • 智能選股APP下載數累積至2022年突破9萬戶。
美股定期定額 • 建置美股定期定額存股專區，並提供客戶可於各電子交易系統查閱美股碎股庫存帳務及進行交易下單。	• 7月上線至年底投資戶數近1,000戶。
海外債電子交易 • 財富管理網新增「海外債商品電子交易」功能，提供新商品行情報價及下單交易服務。	• 上檔數約700檔，標的涵蓋短、中、長期的公司債、金融債、公司債與超國籍債等。
美股即時報價 • 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。	• 符合客戶需求，帶動複委託開戶數，全年客戶選擇線上一開兩戶(證券+複委託)佔比逾9成。
盤中零股定期定股 • 市場首批推出盤中零股定期定股系統，可任選委託日期與價格，提供客戶多元的存股方式。	• 全年累積交易筆數突破2.4萬筆。

2022年成果

數位策盟串接下單 • 與產業知名APP建置串接下單，提供交易回報及帳務查詢等功能，提升客戶交易的便利性。	• 2021年串接三竹股市APP下單，2022年串接嘉實全球贏家APP下單。 • 全年累計交易金額逾136億元。
行動達人APP • 不斷優化行動平台，擴展行動交易，新增投資能力/信用額度查詢便利電子交易客戶線上查詢，協助掌握整體交易額度概況。	• 全年行動交易金額佔全公司電子交易金額50%以上。

股票活用金 • 推出線上「賣股還款」功能；同時推出「T+0靈活金」縮短客戶賣股應收交割款入帳時間，滿足資金彈性運用需求。	• 市場首波券商提供「T+0靈活金」賣股當天變現服務。
金融教育/數位平台影音專區 • 定期於線上舉辦投資講座，製作線上開戶、投資平台等懶包人影片，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。	• 元富官方YouTube平台突破200支影片上線。
智能客服 • 24小時對話式引導協助，提供「線上開戶電子密碼設定」智能服務，減少密碼取得時間，提升使用體驗，加速開戶流程。	• 「首次啟用密碼功能模組」獲國家新型專利。 • 智能客服使用人次較2021年成長近20%。
證券線上調額 • 線上申辦證券交易額度調整，符合條件免附財力證明，財力證明整合新光銀行帳戶餘額及分戶帳餘資料，免臨櫃調整提高數位體驗。	• 領先業界推出線上申請調整單日交易額度不受新台幣499萬元限制。

客群經營

2022年成果

小資族群
- 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。

- 全年交易金額逾15億元。

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。

- 全年交易金額逾6,976億元。

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，透過大數據與演算法打造個人化投資組合，唯一證券商推出『全自動再平衡』智能理財。

- 「智能理財Win Win go」APP上線。
- 獲財訊財富管理大獎「最佳影音行銷」。

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，搭配多樣化的優惠活動，創造與客人互動價值。

- LINE官方好友數較2021年成長25%，好友綁定數成長24%。

▶ 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

2022年成果

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。

- 共有超過24,500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。

- 瀏覽量：1,054,851人次
- 使用者：348,565人
- 每位使用者平均瀏覽量：3.03次

客群經營

2022年成果

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。

- 新開戶數為517戶。
- 電子交易數佔總交易件數佔比26.61%

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。

- 好友數逾3,600位，相較2021年成長214%。

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。

- 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，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、公開聲明書及產品說明書中；若內容涉及利率、費用、報酬及風險時，更以平衡、淺顯易懂及顯著的方式表達，確保顧客了解產品特性、風險及保障之權益。

我們要求每一位新光金控及子公司員工，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，對子公司之關鍵績效亦納入公平待客之品質指標，另於2022年跨子公司高階主管會議中宣導公平待客原則議題。各子公司之重要發展政策、運作機制及2022年之執行成果如下：

新光人壽

政策 / 辦法及運作機制

- 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「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。

2022年執行成果

- 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；另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11場。
- 為落實公平待客，創新提供各式友善金融服務，獲金管會評核為績優金融機構。
- 為落實公平待客服務，針對聽語障人士推出「手語視訊翻譯平台」服務，亦領先業界導入「智能保單健診系統」及疫情期間正式開辦「光速保」遠距投保等服務，並榮獲2022財訊金融獎「壽險客戶推薦優質獎」與「壽險服務優質獎」兩項獎項肯定。

新光銀行

政策 / 辦法及運作機制

- 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，由副總經理親自督導公平待客專責單位，負責推動公平待客原則之落實。
- 於公平待客督導委員會提案事項，增設「公平待客亮點提案項目」，以精進公平待客原則推動規劃與作為。
- 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。

2022年執行成果

- 董事會核准新設「公平待客推動科」擔任公平待客專責單位。
- 召開2場「董事會與消費者保護委員會消費者保護暨公平待客專題座談會」針對公平待客議題、身心障礙者權利公約(CRPD)進行深度討論，並於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。
- 公平待客亮點提案共計15案，聚焦主管機關策略重點進行規劃，其中包含友善服務相關提案13案、落實誠信經營相關提案1案，以及普惠金融相關提案1案。

元富證券

政策 / 辦法及運作機制

- 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。

2022年執行成果

- 提供董事公平待客原則相關教育訓練、高階主管及全體員工皆完成公平待客原則教育訓練課程。
- 裁罰案件及申訴評議情形定期向董事會報告。
- 訂定「元富證券向高齡客戶提供金融服務作業辦法」、修訂「公平待客原則政策及策略」、「消費爭議處理辦法」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

政策 / 辦法及運作機制

- 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。

2022年執行成果

- 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

新光金控及子公司為妥善保護客戶隱私權，依循「個人資料保護法」，明訂集團之「個人資料　　管理政策」並適用全體同仁及其供應商。同時訂有「資料共享政策」、「子公司間共同行銷管理辦法」、「新光金控及子公司隱私權保護聲明參考指引」等個人資料保護相關規範，且新光金控及子公司均簽署「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，組織成員包括處理大量個資之單位及各子公司個人資料管理制度之主導單位，以建構完善的個人資料保護管理機制，並將個人資料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，以及零容忍的態度。

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。2022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，2022年新光金控暨子公司客戶資料二次使用佔比約45.8%。

隱私保護政策

新光金控訂有「個人資料保護政策」，要求新光金控及子公司應在符合法令範圍內蒐集、處理、利用及保護客戶個人資料。另新光金控訂有「新光金控及子公司隱私權保護聲明參考指引」，要求各子公司於對客戶進行個人資料蒐集時，應告知客戶目的、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、個人資料保護政策、第三方揭露之政策，以確保客戶清楚了解自身權益。

個人資料侵害事件申訴

新光金控及子公司均依個人資料保護相關法令執行業務，透過教育訓練、法令宣導、業務查核及績效管理等方式落實個資保護，如各公司獲悉有個資保護違失即立刻採取應變措施，以避免違失情節擴大並採行適當措施處理事件。

2022年經查證屬實涉有個資保護違失事件共2件，均已進行檢討、強化相關管理機制(如：系統權限控管、個資最小化使用、落實內稽內控措施等)，並經妥善處理且獲得客戶諒解，後續仍致力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

申訴類型＼申訴來源	2020年		2021年		2022年	
	主管機關	評議中心及公司管道	主管機關	評議中心及公司管道	主管機關	評議中心及公司管道
不當使用	1	1	0	0	1	0
洩漏	1	1	0	1	1[註]	0
其他	0	0	0	0	0	0
合計	4		1		2	

註：2022年因業務管理不周致個資洩漏事件而受影響客戶數為1位且非資安系統問題造成。

3.3 客戶服務與溝通

新光金控持續以「客戶為中心，光無所不在」的經營理念，持續透過新興科技優化客戶旅程，如智能AI客服、RPA流程自動化等，並持續擴大應用場景，融入客戶生活。此外，亦建置完善申訴機制管道，並以「貼近生活，為客著想」的價值主張，即時回應解決客戶疑問。我們致在提供客戶多元的線上線下服務資訊與管道，讓服務24小時不中斷，帶給客戶有感的服務新體驗。

3.3.1 客戶服務

執行單位		執行成果
金控整體滿意度調查		
新光金控	每年執行三家子公司服務品質之滿意度與意見回饋	人壽、銀行及證券整體服務滿意度94.8%
保戶服務滿意度調查		
新光人壽	持續進行「行政中心臨櫃服務」及「客服中心服務」滿意度調查	2022年行政中心臨櫃服務淨推薦值達87.2%；客服中心淨推薦值達81.6%
線上開戶及下單服務滿意度		
元富證券	持續進行線上新開戶及利用「行動達人」App下單之客戶進行滿意度調查及意見	• 2022年線上開戶淨推薦值達74.6% • 2022年第一季「行動達人」App下單淨推薦值達70.5%
數位產品服務滿意度		
新光銀行	持續進行「OU數位帳戶」及「行動網路銀行」服務滿意度調查	2022年OU數位帳戶淨推薦值達60.4%、行動網路銀行淨推薦值達63.4%。
元富證券	持續進行「智能客服」及「存股平台」服務滿意度調查	2022年智能客服淨推薦值達76.4%，存股平台淨推薦值達70.4%。
服務達人評選		
新光銀行	銀行每年辦理「最佳服務達人」選拔	2022年共選出10位最佳服務達人及104家分行服務楷模代表
提供專業的金融服務		
元富證券	舉辦「翻轉學堂」，以Youtube頻道直播，協助客戶資產配置規劃	2022年非重覆觀看人數超過3萬人，總累積觀看次數突破5.2萬次

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)」。新光人壽設有「0800客戶服務專線」及「小新智能客服2.0」，傾聽並迅速回應客戶需求，2022年客戶服務部共服務近約50萬通的來電通數，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；小新智能客服2.0建置AI訓練中心提升調教效能；開發問答反饋服務更精準瞭解客戶心聲，陸續取得多輪式對話商務建置、編輯、設計等新型專利，服務達32萬人次，並蟬聯CSEA卓越客服大獎「最佳智能系統應用企業」獎項肯定。

元富證券

為便利客戶體驗與節省時間，持續優化操作流程，並增加多項服務(如：簡訊補件功能提醒客戶)，提升開戶效率與下單使用便利性；提供24小時智能服務與推廣小額投資觀念，引導年輕小資客群達到紀律存股投資計畫，亦透過舉辦投資講座，邀請網紅、財經專家，說明投資商品、觀念及趨勢並結合時下投資議題，讓客戶了解金融商品與資產配置，減少投資風險。

新光投信

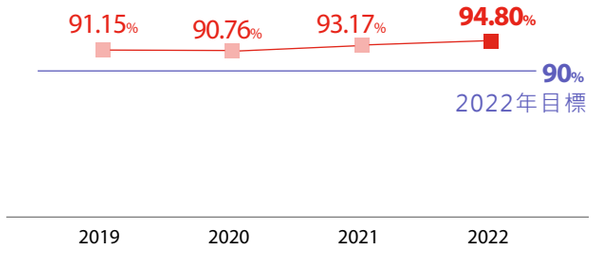
為秉持提供顧客最佳服務的信念，就臨櫃客戶持續施行滿意度調查，以做為日後產品與服務改善之重要依據；在完善的管理下，客戶對營業廳環境、服務人員禮儀及專業滿意度皆感到滿意。新光投信於2022年均無發生任何金融消費爭議案例。

新光銀行

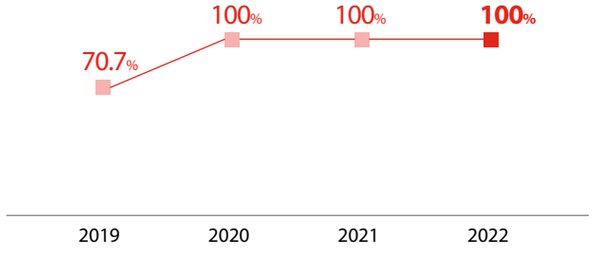
重視客戶心聲，持續推出創新服務，如：OU數位帳戶提供24小時線上金融服務，可線上進行各項金融交易與服務，同時不定期結合豐富優惠活動，亦倡議友善環境、行動網銀提供響應式網頁、多瀏覽器支援、圖形化財務分析與直覺式交易介面，另透過外部專業機構Nielsen進行客戶滿意度調查與回饋，提供完善服務。

實踐公平待客精神，重視客戶服務感受，每年舉辦「最佳服務達人」選拔，透過第一線客戶直接票選全台104家分行服務楷模代表，再透過社群網站投票、網友留言及分享數多寡篩選出名單進行面試，最後綜合評比選出十名「2022新光銀行最佳服務達人」。

新光金控客戶滿意度調查之綜合統計客戶滿意度



新光金控客戶滿意度調查之綜合統計涵蓋率



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。

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、保戶心聲留言版(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。 ・2022所有受理案件皆已妥善處理，取得客戶滿意；未來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

新光金控致力推動普惠金融，積極響應世界銀行(World Bank)、二十國組織(G20)、亞太經濟合作會議(APEC)之普惠金融倡議，同時也回應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），為微型企業、經濟弱勢族群、女性、高齡、偏遠及教育資源不足族群等，提供更加多元及創新之商品和服務，根據不同客群制定和提供相對應的金融工具，滿足客戶們不同的金融需求，並建立消費爭議處理制度及教育訓練，確保有效保障客戶權益。新光金控及子公司透過財務性和非財務方式，結合普惠金融生態圈之資源與技術，並與外部機構合作，促進普惠金融發展，提高客戶之金融知識與技能，同時提升服務品質及客戶滿意度。2022年普惠金融商品共計約24萬件，同時為企業帶來1,817億業務效益。

普惠金融商品績效

受惠族群	商品/服務	單位	2020年 商業效益	2020年 社會效益	2021年 商業效益	2021年 社會效益	2022年 商業效益	2022年 社會效益
中低收入戶及弱勢族群	微型保險	保費/承保人數	685萬	34,354人	749萬	38,939人	**926萬**	**46,863人**
	「希望之光」家庭扶助信貸	貸放金額/件數	-	-	1,587萬	41件	**2,142萬**	**57件**
偏遠及受災族群	網路投保	保費/件數	1.0億	12,551件	0.3億	9,613件	**0.1億**	**21,393件**
	「光速保」遠距投保	保費/件數	-	-	193萬	3,793件	**48萬**	**146件**
高齡及身心障礙族群	長照型商品	保費/件數	7.3億	35,894件	2.8億	9,347件	**2.5億**	**9,834件**
	退休規劃商品	保費/件數	228.3億	46,568件	31.1億	5,727件	**60.6億**	**6,804件**
	小額終老	保費/件數	0.7億	2,932件	0.9億	3,558件	**1.4億**	**5,010件**
嘉惠青年族群	青年好貸	貸放金額/件數	50.3億	820件	51.0億	802件	**38.6億**	**547件**
	微型理財-小資零股平台	交易金額/專案數	15.8億	129,696件	17.8億	110,260件	**15.2億**	**92,492件**
	外溢保單	保費/件數	0.8億	4,910件	13.3億	25,363件	**13.7億**	**52,622件**
	住宅補貼專案	貸款金額/件數	1.6億	81件	1.6億	77件	**2.9億**	**138件**
中小企業、新創企業與社區發展	中小企業貸款	貸放餘額/件數	1,428.0億	3,929件	1,572.5億	4,021件	**1,639.6億**	**3,875件**
	微型企業貸款	貸放餘額/件數	-	-	1.3億	190件	**1.4億**	**272件**
	危老重建	貸放餘額/件數	13.6億	8件	20.5億	20件	**40.8億**	**30件**
普惠金融商品		金額/件數	1,747.4億	27.2萬件	1,713.4億	21.2萬件	**1,817.0億**	**24.0萬件**

註：希望之光家庭扶助信貸、光速保遠距投保、微型企業貸款為2021年新增開辦業務，故2020年無績效。

3.4.1 普惠金融商品與服務

中低收入戶及弱勢族群

▶ 微型保險

與全台縣市政府社會局、農會、公益機構合作，協助經濟弱勢者擁有基本之保險保障，避免因被保險人發生事故使家中經濟陷入困境，以填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口，受益機構約達50家，至2022年止提供超過25萬人次受惠，保費金額累計已逾5,000萬元。

2022年微型保險保費達 9,258,388元，年度保費達成率101.4%。

▶ 希望之光

隨著社會變遷，貧富差距擴大、資源分配不均，新光銀行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，達到有效的實質幫助。

2022年度撥貸57件，貸放金額2,142萬，自開辦以來，累計有98個家庭受惠。

▶ 信用卡捐助弱勢團體

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2022年12月已捐贈新台幣3,186萬元。

嘉惠青年族群

▶ 青年好貸

有效支援青年購屋安置及成家立業需求，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。

2022年度共撥貸547件，貸放金額約38.6億。

▶ 微型理財-小資零股理財平台

近年因政策開放盤中零股交易及數位理財平台興起，年輕投資人成為股市中成長的關鍵動能，元富證券針對小資族群或特定客群所安排的理財計劃，希望藉由降低投資門檻以小金額投資，讓更多小資或特定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，達到穩健紀律的理財規劃。

小資零股理財平台2022年成交金額達15.2億。

偏遠與受災族群

▶ 網路投保

客戶可24小時線上投保，產品線涵蓋旅平險、利變年金、定期壽險、傷害險及健康保險等五大類，多元且豐富。網路投保過程迅速簡單，讓保戶不受時間、空間限制，可隨時獲得保險保障。

2022年共有21,393件新契約使用，保費金額近1,263萬。

▶ 「光速保」遠距投保

由於受到新冠肺炎疫情影響，民眾對於「零接觸」的需求與日俱增，新光人壽提供「光速保」遠距投保服務，客戶不必下載視訊軟體，只要透過簡訊進行身分認證(MID)，客戶同意以電子簽章簽署文件後，即可啟動視訊錄音錄影，並針對同意書及要保文件逐一以「電子簽章」簽署，視訊錄影檔及電子要保書都會自動加密回傳至公司主機，客戶無須再將投保文件正本寄回保險公司，全程「零接觸、零紙本、零時差」資料不落地，讓客戶享有投保快速便利、免接觸的服務體驗。

2022年共有146件新契約使用，保費金額近48萬。

▶ 防疫紓困服務

在疫情延燒時期，新光人壽推出抗疫商品「新光人壽活力罩一年期住院日額健康保險」(下稱活力罩)，結合法定傳染病住院保障加倍特色，打造安全防護網，鼓勵保戶及早規劃、有備無患。「活力罩」 防疫保單總理賠金額：5,351.8萬元。

防疫關懷慰問金：

為感謝並守護堅持在疫情最前線的醫護人員，除提供理賠從寬服務外，對於擔任醫護人員，因工作而染疫經確診者之保戶，亦致贈關懷慰問金3萬元，2022年致贈總金額高達2,181萬元。

高齡及身心障礙族群

▶ 退休規劃商品

台灣人口結構逐漸邁入超高齡社會，依國人平均壽命逐年升高的趨勢，每個人都可能面臨退休金準備不足的風險，故退休理財規劃的需求提升，新光人壽提供國人退休規劃商品，創造充足的現金流配置。

2022年退休規劃商品共有6,804件新契約，保費金額近60.6億元。

▶ 小額終老保險

因應台灣邁入高齡化社會，面對人口老化及少子化趨勢，為普及高齡者基本保險保障需求而推動之商品，新光人壽提供低保費、承保年齡更高的終身保障。

2022年小額終老保險共5,010件，保費金額1.4億
累計至2022年底已受理超過25,000件新契約，保費金額近5.5億元。

▶ 高齡理財顧問服務

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，培訓理專瞭解高齡者心理、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。

2022年共有32位主管同仁取得高齡金融規劃顧問認證。

▶ 樂齡友善服務

新光金控子公司提供「樂齡友善」及「友善環境」服務，以提升65歲以上高齡族群及身心障礙族群相關的服務品質，樂齡友善服務針對客戶有放大字體閱讀的需求於各服務據點配置老花眼鏡及放大鏡輔具，讓客戶能以更舒適、便利的方式閱讀文件、65歲以上高齡族群電話進線0800客服電話時，客服專員會留意語速提升服務品質；環境友善服務設置無障礙設施、手語視訊翻譯平台及聽語障客戶臨櫃服務，提升身心障礙客戶服務多元性及便利性，亦提供貼心叫車服務滿足銀髮族、身障客戶行動交通需求。

中小企業、新創企業與社區發展

▶ 中小企業貸款

依據《2022年中小企業白皮書》，中小企業家數超過159萬家，占全體企業98%，其中總就業人數占全國80.37%，可顯見中小企業是促進經濟與社會發展的關鍵角色，更是創造就業的重要基石，為扶植中小企業之經營，厚實基層經濟成長，提供新創及在地企業創業貸款資源。

2022年小型及新創中小企業放款共3,875件，貸放餘額1,639.6億。

▶ 微型企業貸款

提供微型企業貸款金額最高600萬元，營運周轉貸款時間最長五年。

累計至2022年度融資272件，貸放餘額1.4億。

▶ 危老重建

台灣位於地震頻繁的板塊地區，依據《內政部通報統計》全台屋齡超過40年建物佔比28.89%，為更新城鄉風貌並強化居民安全活化社區空間，新光銀行協助都市危險及老舊建築物重建貸款以加速重建建築物。

2022年累計30件，貸放餘額40.8億。

推動健康保障

新光人壽發揮核心職能，2022年9月首創「食安保單」，將食安議題融入保險商品設計。同時持續推動外溢保單，結合新光人壽APP以數位化方式紀錄點數累積成效，透過外溢機制鼓勵保戶提升自身健康。

2022年健康型商品有效契約件數64,155件，總保費近16.28億元。

	新契約保費 (億)	新契約件數
食安保單	0.01	254
空污保單	0.08	1,445
外溢保單	13.69	52,622
長照保單	2.50	9,834

3.4.2 普惠金融非財務性支持

人生設計所

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。每季根據不同策略主題，針對時事、ESG、普惠金融等相關議題，與各領域知名講師合作，期望透過不同主題的直播講座，觸及社會上各個族群與偏鄉地區民眾，推廣正確的金融保險知識、保健強身、以及職涯分享等多元化內容，提供民眾免費獲取各相關專業知識的管道，並推出「保單鑑定師」採用新光人壽最新「智能保單健診系統」技術，以光學字元辨識(OCR)與自然語言處理(NLP)取代人工輸入、建檔，由六隻代表不同風險的小怪獸帶領使用者，拍攝任一家公司保單內頁，再透過AI人工智慧分析出9個維度的保障雷達圖，自身保障一目了然，快速掌握保障缺口及可能的需求險種，結合人生設計所LIFE Lab.線上諮詢服務，串聯線上與線下，保險服務24小時不間斷。

2022年人生設計所共舉辦69場線上直播，總瀏覽人次為57.5萬

高中財經素養課程

與非營業組織及政府單位、學校共同合辦金融教育，於各級高中推廣金融素養，其特色在推動青少年財經素養教育，邀請財經專家、業界師資推廣財經視野、金融理財、創業創投、與金融科技等多面向知識，增進學生財經領域正確觀念，進而強化未來升學及職涯規劃。該計畫新光人壽配合投入講師資源，增加與Z世代互動機會，加深其金融素養教育，有助正確理財觀念，可防範金融消費爭議於未然。

其中2022年於台中市辦理共161場財經素養課程，受惠人次3,032人，教育時數達337小時，提升台中市高中生的金融教育素養5.5%。

關於遠距醫療、推動偏鄉校園銀行、校園巡迴金融教育電影院及新光一畝田幸福餐桌，請詳見本報告書7.2、7.3、7.4、7.6。

04

永續金融

新光金控運用核心職能與專業，落實「永續金融」精神，為全球永續發展作出貢獻。未來，我們將持續掌握永續發展趨勢，逐步提升ESG投融資比例，以支持對環境友善、社會共好、治理良善及氣候變遷減緩有正向效益之作為，積極跟隨全球永續步伐迎接良善契機。

4.1 永續金融策略
4.2 責任投資與授信
4.3 永續保險原則
4.4 氣候行動
4.5 永續金融影響力

2022永續金融重點績效

ESG主題投資	ESG主題授信	綠色投資	綠色授信
2,812億	71億	464億	53億

4.1 永續金融策略

永續金融里程碑

2016
- 新光人壽簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明

2017
- 新光投信簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明

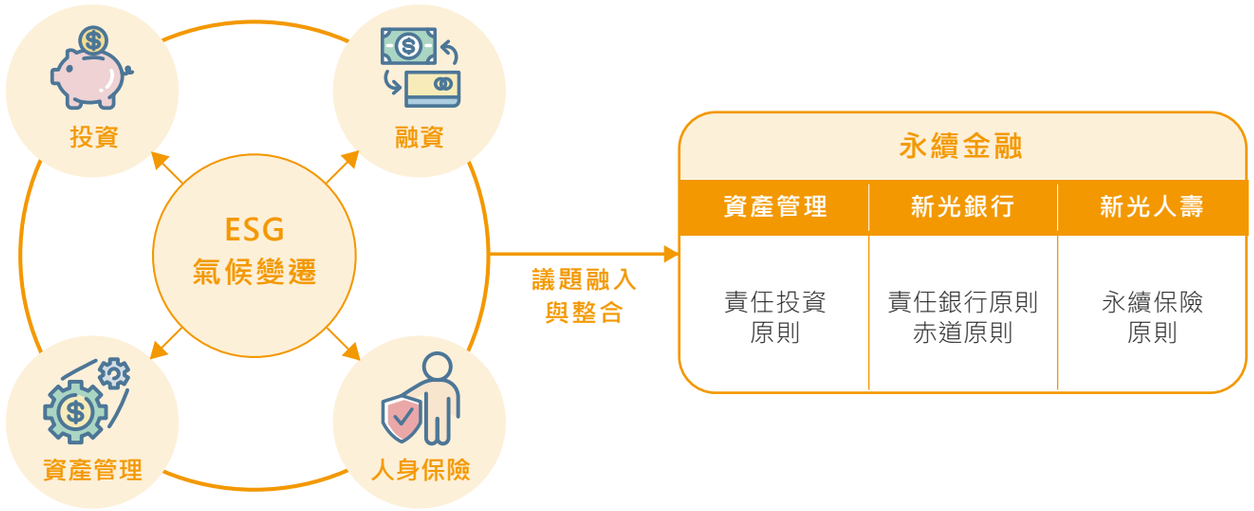
2018
- 新光金控正式簽署支持TCFD
- 新光銀行簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
- 元富證券簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明

2020
- CDP碳揭露專案氣候問卷獲得B管理評級
- 自行遵循責任投資原則
- 自行遵循責任銀行原則
- 自行遵循永續保險原則

2021
- 入選DJSI世界指數成分股
- CDP碳揭露專案氣候問卷獲得B管理評級
- 新光銀行簽署赤道原則
- 加入亞洲投資人氣候變遷聯盟(Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)
- 台灣淨零行動聯盟發起成員及支持機構

2022
- 入選DJSI世界指數成分股
- CDP碳揭露專案氣候問卷獲得A-領導評級
- 簽署科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets Initiative, SBTi) 承諾書，設定科學基礎減量目標
- 元富證券全台首家推出ESG個股研究報告
- 首次出版氣候相關財務揭露報告書 (Climate-related Financial Disclosures Report)

新光金控致力推動永續發展，積極響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 及國內政府淨零轉型目標，推動旗下子公司、委外投資機構，將環境、社會、治理 (Environmental, Social and Governance, ESG) 及氣候變遷思維植入投資、融資、人身保險、資產管理等金融營運活動中，並自主遵循國際責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 、責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 、赤道原則 (Equator Principles, EPs) 與永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 等，依國際標準制定集團相關政策作為行為準則，並定期對外揭露相關進展與成果，期許與客戶、供應商夥伴及利害關係人共同合作推動永續金融商品及服務，善盡企業社會責任，引領產業轉型，以達成企業、社會與環境之平衡發展。



▶ 永續金融政策

新光金控依循聯合國責任投資原則(PRI)、責任銀行原則(PRB)、赤道原則(EPs)及永續保險原則(PSI)，訂定「新光金控永續金融政策」，整合ESG風險因子及參考第三方獨立評比機構（如：Bloomberg、MSCI ESG、Sustainalytics、S&P DJSI、公司投資人關係整合平台等）之資訊，納入投資、融資、人身保險等金融營運活動中，決策前須進行ESG風險盡職調查並審慎評估，凡列入排除名單應避免往來，另針對潛在爭議性產業及高碳排產業訂定產業別指導方針，經檢視凡列入上述名單者，需依產業別指導方針作為往來與否之決策依據，符合指導方針者始得以往來。

此外，新光金控為保障資金提供者（股東、客戶）之長期價值、降低永續相關風險並掌握機會，秉持身為金融機構得匯集市場資金進行投資運用之職能，善盡機構投資人盡職治理精神，我們制訂議合政策及投票政策作為各子公司盡職治理行為標準，子公司需依集團關注之議合議題展開議合行動，並持續關注交易對手營運狀況及永續績效，積極出席股東會、行使投票權，適當與交易對手之經營階層對話、互動，若交易對手未進行改善，皆不得再新增交易往來；持續惡化者則應採取減資、撤資行動，以期落實改善作為。

永續金融政策對所有適用責任投資及責任授信的總管理資產涵蓋率為100%，合計約4.2兆元，僅排除無法進行責任投資/責任授信之資產，例如：定存、外匯避險、壽險貸款、短期票券等。本政策亦適用於全權委託投資機構，我們要求全權委託投資機構遵循PRI原則、遵守新光金控永續金融政策，將委外管理資產100%納入責任投資精神。

新光金控暨子公司資產別指導方針

投資

制定投資策略及進行投資決策時，應遵循責任投資原則之六大原則：

- 將ESG因子納入投資分析及決策流程
- 積極行使投票權，並將ESG議題整合至投票政策與實務
- 鼓勵被投資公司適當揭露ESG相關資訊
- 提倡投資業界接受及遵循PRI原則
- 與利害關係人建立合作機制強化PRI執行效益
- 揭露報告執行PRI之活動成效與進展

融資

進行融資決策時，應遵守責任銀行原則及赤道原則，審慎評估融資客戶之ESG風險，若融資客戶資金用途為落實達成永續發展目標，得提供適當融資優惠條件。對於潛在爭議性、高碳排產業之貸款客戶，應進行議合，引導客戶改善，在客戶未有任何改善前，不得新增貸款或對於情形嚴重者應逐步撤資。

人身保險

應遵循永續保險原則，將ESG議題納入人身保險決策、理賠管理、風險管理、商品與服務、銷售與推廣、核保政策等日常營運，並提升客戶與企業夥伴對ESG議題、風險管理及解決方案開發的重視。

新光金控暨子公司亦應和政府、保險監理機關及利害關係人共同推廣ESG，並定期揭露執行永續保險原則的遵循進度，以達資訊透明。

新光金控暨子公司產業別指導方針

不可投資名單

對具高度環境、社會、公司治理風險之產業或國家訂立集團往來排除名單，若交易對手符合排除標準，應不予往來。

- 色情產業
- 毒品產業
- 爭議性武器產業
- 政府公告之防制洗錢與打擊資助恐怖分子有嚴重缺失之國家地區名單

爭議性產業名單

對爭議性產業交易對手進行ESG風險盡職調查並審慎評估，符合產業名單者應依產業別指導方針進行決策，符合指導方針者始得以往來。

- 菸草產業
- 博弈產業
- 皮草買賣
- 熱帶雨林伐木

高碳排產業名單

對於高碳排產業交易對手需進行ESG風險盡職調查並審慎檢視交易對手對氣候變遷之負面影響，得積極採取議合行動、鼓勵交易對手進行相關減緩措施以降低氣候相關風險，本公司將參考國際標準及同產業碳排表現，另訂辦法進行高碳排產業之控管。

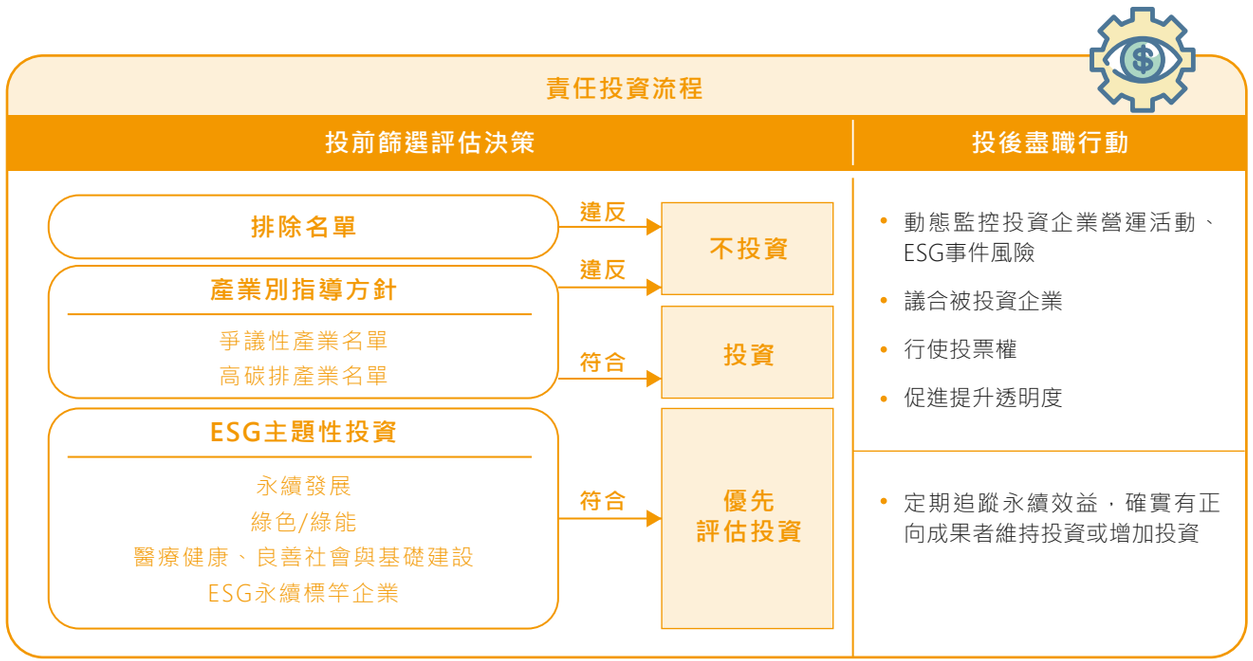
- 煤炭及非典型石油與天然氣

4.2 責任投資與授信

4.2.1 責任投資

新光金控旗下子公司新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信依循金控永續金融政策，訂定相關永續投資政策以落實責任投資，將環境、社會、公司治理(ESG)風險因子及第三方獨立評比機構（如：Bloomberg、MSCI ESG、Sustainalytics、S&P DJSI、公司投資人關係整合平台等 ）之資訊，列入既有投資評估流程中。

投資後，公司亦主動積極進行投後盡職管理，定期或不定期監控被投資公司營運財務情形及ESG事件風險，針對高ESG風險、高碳排公司積極進行議合，鼓勵交易對手淨零減碳及轉型，以降低氣候相關風險、完善ESG投後管理。



4.2.2 責任授信

新光銀行接軌國際永續框架，除了依循母公司新光金控「永續金融政策」外，並參考聯合國永續發展目標（SDGs）、聯合國責任銀行原則（PRB）、赤道原則（EPs）等相關國際規範，訂定「永續授信政策」，對授信企業進行盡職調查(DueDilience, DD)與了解客戶(Know Your Customer, KYC)程序，以充分認識並審慎評估企業於ESG各面向可能之衝擊，積極帶動綠色金融，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）指標，承諾與授信往來企業、同業及業務夥伴合作，落實永續金融發展與善盡企業社會責任。

▶ 簽署赤道原則

新光銀行自2021年10月1日簽署赤道原則，2022年於內部授信辦法新制定實施「赤道原則授信案件作業要點」，凡新貸、續貸案件於授信額度申請時，均需填寫「赤道原則暨ESG授信檢核表」，將赤道原則導入授信徵審流程，以實際作業來控管授信案件之環境社會相關風險，落實綠色金融。

凡適用赤道原則所規範之大型專案融資條件者，新光銀行承作時分為以下四類案件：

- 專案融資
- 專案相關公司貸款
- 過渡性融資
- 專案相關再融資或併購融資

其後，由授信審查專案小組依18項E及S等環境社會風險因子逐一評估，並委請獨立第三方顧問公司出具環境社會風險評估報告，最終依評估總分判定風險由高而低為A、B、C 類，再依各類進行後續相對應之審查及貸後管理。

2022年度已承作之赤道原則案件（單位：件數）

等級	環境社會風險等級說明	核准	拒絕
A	高風險等級，即對環境和社會有潛在重大不利或涉及多樣的、不可逆的或前所未有的影響	0	0
B	中風險等級，即對環境和社會可能造成不利的程度有限，影響局限於特定地點，且可藉減緩措施降低或免除衝擊	3	0
C	低風險等級，即對社會和環境影響輕微或無影響	1	0

▶ESG因子納入徵信、授信審核流程

新光銀行訂定「永續授信政策」，將ESG因子納入徵信、授信審核流程。2022年，新光銀行投入資金於數位徵審系統 (E-loan)建置【綠色授信】、【永續績效連結授信】、【赤道原則授信案件】等註記欄位功能，以定期追蹤永續授信績效並報送資訊予財團法人金融聯合徵信中心。

新光銀行企金授信案件納入ESG風險因子評估涵蓋率 100%

永續授信政策規範徵授信及審查流程需納入ESG風險因子，其主要關注產業或企業如下：

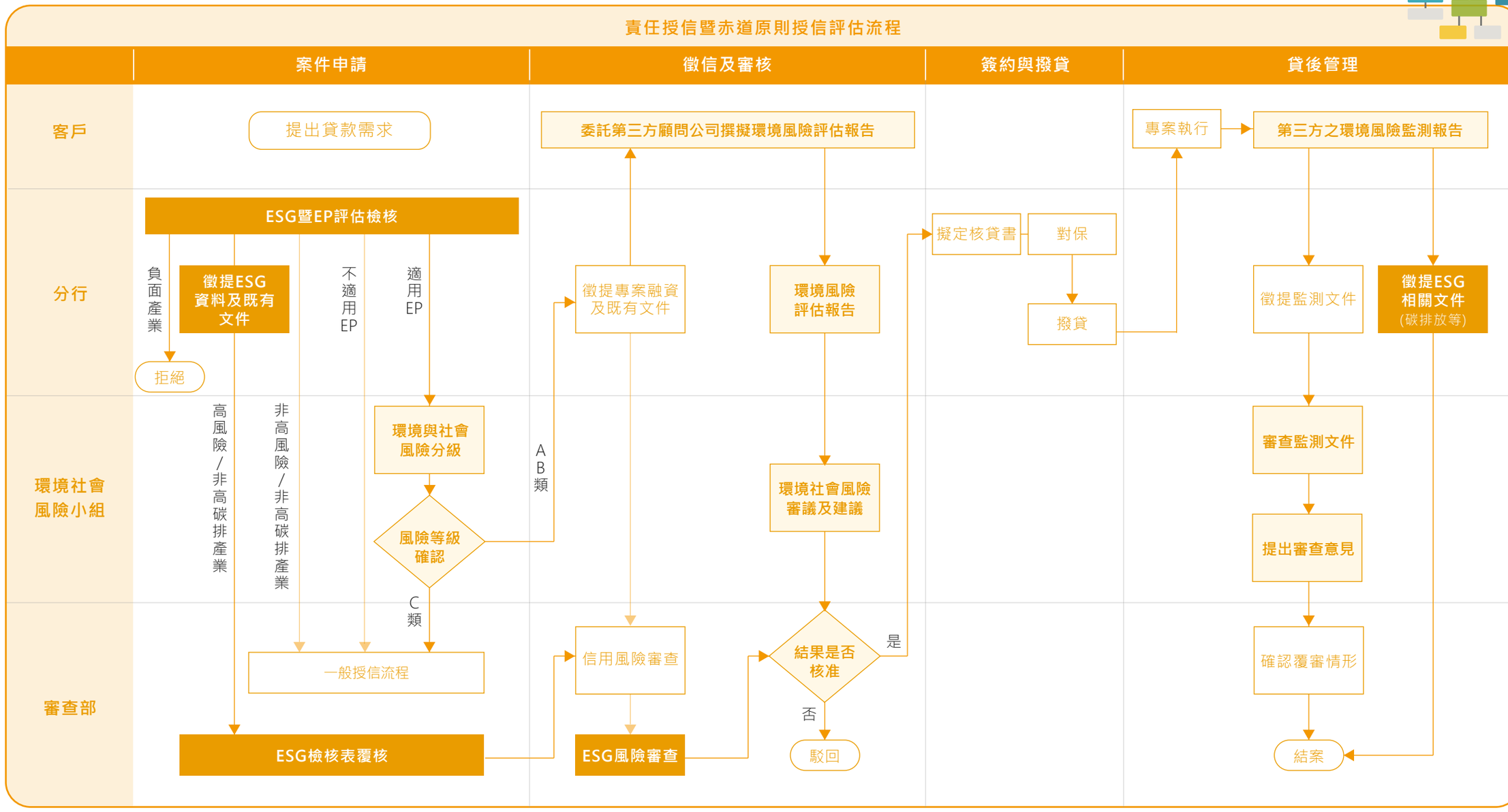
- 對高爭議性之產業或企業，應避免承作：如菸草（屬國營事業者除外）、博弈（取得合法博弈許可者除外）、色情、毒品產業等。
- 對具ESG高風險之產業或企業，應審慎檢視申貸企業對ESG各面向之負面影響，並依照各自產業別指導方針進行評估：如軍火武器、皮草買賣、熱帶雨林伐木、石綿纖維產業等。
- 對高碳排產業或企業，應審慎檢視申貸企業對氣候變遷之負面影響，並要求申貸企業採取相關氣候變遷減緩措施：如火力發電、鋼鐵製造、燃煤/石油/天然氣礦業開採及煉製、水泥製造產業等。
- 對適用赤道原則之授信案件，應依「赤道原則授信案件作業要點」規範，進行環境與社會風險評估。
- 對ESG有正面影響、對SDGs具貢獻、或適用本國「永續經濟活動認定參考指引」且衡量結果為「符合」之永續經濟活動者，得優先評估，以利帶動申貸企業朝向減碳轉型及永續發展：如綠電及再生能源、循環經濟或污染防治產業等。
- 對具ESG相關影響力之貸款，如綠色貸款、永續績效連結貸款，得優先給予適當融資協助及優惠條件，鼓勵申貸企業將資金用於可創造環境或社會正面效益之項目。

▶ESG 貸後管理與追蹤

新光銀行依照《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。

- 貸後應持續監測授信往來企業之營運活動，檢視是否發生重大ESG 相關負面衝擊事件。若存在相關負面衝擊，應了解具體改善計畫，並追蹤企業落實情形，若仍無明顯改善時，必要時得調整與授信往來企業之交易策略，包含但不限於變更授信條件、加速到期、收回貸款等措施。
- 對適用赤道原則授信案件，貸後應依契約所訂環境與社會風險追蹤項目，持續監測管理企業改善情形。
- 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」辦理通報作業，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，再依情節輕重，採取：
  - 額度暫停動用，視借戶信用狀況再議。
  - 額度停用，並促請一次（分期）清償本息或增提擔保品。
  - 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，納入企金部預警系統機制監測處理

責任授信暨赤道原則授信評估流程



4.2.3 善盡盡職治理精神

責任投資及責任授信的重要精神之一，係基於資金提供者（股東、客戶）之總體利益，保障資金提供者之長期價值、降低永續相關風險並掌握機會，應積極關注交易對手營運狀況及永續績效。

新光金控善盡機構投資人盡職治理精神，旗下子公司新光人壽、新光銀行、元富證券及新光投信均依臺灣證交所《機構投資人盡職治理守則》簽署「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，並於官網設置盡職治理專區，將遵循聲明及盡職治理報告成果定期公告於網站。

為有效推動永續金融帶動產業轉型邁向淨零，善盡盡職治理作為，新光金控以三大策略方針推動執行：

議合行動

子公司應依循公司議合政策，於投融資活動中應依公司關注之ESG議合議題優先展開議合行動，並根據議合結果擬定後續往來決策，評估是否採取升級作為，若交易對手未進行改善，皆不得再新增交易往來；持續惡化者則應採取減資、撤資行動，以期落實改善作為。

股東行動

子公司應依循公司投票政策，積極出席股東會、行使投票權與被投資公司對話、互動，必要時得於股東會前與該公司經營階層進行瞭解與溝通，期許帶動被投資公司關注國際淨零趨勢、公開揭露自身營運環境表現及帶動被投資公司淨零轉型。

國內外永續倡議行動

公司應積極參與國內外永續倡議組織及活動，集結眾人之力聯合達到永續轉型成效，並吸引社會公部門、私部門一同加入淨零行列。

▶ 議合行動策略

新光金控制定階段性議合主題並訂立議合政策，子公司於投融資活動中應研究和分析被投資/借款公司，將蒐集之資料作為評估投票決策和持續業務合作之參考，並依公司關注之ESG議合議題優先展開議合行動，根據議合結果評估是否採取升級作為及擬定後續往來決策。

議合階段性主題

議合政策

根據世界經濟論壇(WEF)2023年全球風險報告顯示，氣候變遷及生物多樣性流失為全球前五大風險之一，意味著也是未來影響公司營運獲利及永續經營的重要風險，故優先議合氣候變遷與生物多樣性衝擊，以分別達到巴黎協定升溫不超過工業時代前1.5度C及生態保育為本公司首要目標。

其次，為支持社會大眾居住於舒適宜人之永續城鎮與社區，讓每個就業人口都能在安全完善的工作環境透過提供勞務獲致薪酬、換取優質生活品質，享有人權，而不因性別差異而有不平等對待，如若被投資公司或融資公司有危害上述事項者，也將列入我們優先議合目標。

最後，我們也深信一間能為股東創造利益、對利害關係人負責及永續經營之企業，必須具備誠信經營精神，並且有一穩健、有效運作的董事會組織，負責引領、監督公司營運作為，因此如果被投資公司或融資公司在公司治理有不足之處，也會列入我們優先議合目標。

本政策適用之管理資產範疇同新光金控永續金融政策，惟本公司營運活動主為資產擁有者，故針對被動投資的議合行動未列入我們的績效追蹤項目，但我們仍主動關注本公司被動投資部位的發行公司是否有簽署PRI及支持永續金融，並優先選擇自主遵循PRI的發行公司產品。

關注議題

本集團關注之環境、社會和公司治理（ESG）議合議題包括但不限於：

- 環境（E）：氣候變遷、生物多樣性、環境汙染
- 社會（S）：人權、性別平等
- 公司治理（G）：誠信經營、董事會績效

議合方式

子公司得採取之議合方法包括但不限於與議合對象直接溝通、共同合作進行改善，問卷調查、舉行公開論壇、參與股東會發表立場或提出議案、行使投票權，或與其他公部門、私部門、金融機構及國內外倡議組織聯合議合。

結果評估

子公司採取議合行動後：

- 若議合對象有確實改善行為，且對ESG有正面影響或對SDGs具有貢獻者，宜優先列入投資、融資或人身保險之名單。
- 若議合結果符合預期目標，或議合對象經評估已達改善極大化，子公司得停止議合行動。
- 若議合結果未達預期，各子公司宜根據集團永續價值、營運需求及風險管理提升議合強度，得採行提出被投資股東會臨時議案，要求其完成永續相關具體作為，並依升級強度後之議合結果作為繼續往來、減資、撤資決策的依據。

成果揭露

子公司定期於官方網站盡職治理專區或永續報告書公開揭露企業議合成果，以對外說明永續金融推動進度。

2022年集團議合成果

2022年新光金控各子公司合計共親自拜訪1,175家公司、參與420場法說會及755場股東會、辦理簡報專題124場，積極瞭解被投資公司營運現況，並關注其在環境、社會、人權、公司治理等永續行動。

此外，我們亦依照被投資對象環境影響程度、潛在氣候變遷風險，以及集團投資部位多寡，篩選出首批氣候變遷議題問卷發放對象，藉由問卷調查，瞭解被投資公司對於氣候變遷之認識及其溫室氣體排放揭露等資訊，藉此讓被投資公司檢視自身營運情形，同時傳達本公司對氣候變遷議題之重視。

2022年新光總問卷發放數為76家，整體問卷回覆率為39.5%，針對問卷回覆內容，新光進一步鼓勵被投資公司擴大溫室氣體盤查與揭露、建置環境相關系統、改善現行得改善的營運作為等，期望以此方式，激發被投資對象投入氣候行動，共同為減緩氣候變遷影響努力。

個別議合案例

議合原因與目的	議合方式	議合成果	後續作為
S公司議合時間2022年4月			
S公司營業項目主以環氧樹脂生產風機葉片，而既有環氧樹脂產品全球每年生產3,500萬噸材料無法回收，需透過燃燒後掩埋，造成大量碳排放及污染環境的問題。 新光評估該集團現有產品之製程與處理恐會造成環境汙染及溫室氣體排放而加劇氣候變遷，為管理ESG風險，並鼓勵S公司進行產品轉型掌握ESG機會，故發起行動，與S公司.溝通及分享永續轉型的重要性。	元富證券拜訪S公司時與管理階層分享永續趨勢，S公司表示已陸續研發可回收之環氧樹脂新產品，預期將可大幅減少碳排，未來可用在風電及非風電產業。	S公司研發之可回收熱固性材料EzCiclo與配套降解溶液CleaVER 材料，預估將可減少原有製程95% 碳排放量，亦有助於提升外界對S公司 ESG 評分、吸引更多客戶購買該類產品而提升公司業績。	透過此次拜訪，元富證券對於S公司營運現況、產品永續轉型的決心與行動表示肯定，故決議投資。 未來，元富證券將擇機不定期拜訪，了解新產品量產情形、客戶接受度以及永續作為，作於是否繼續投資的決策，列入投資追蹤觀察名單。
H公司議合時間2022年3月			
H公司為台灣第二大的工業造紙大廠-Z公司之子公司，而Z集團與新光銀行授信往來多年，目前於大中華區設有四座造紙廠、12座包裝廠及30座環保回收站，集團總造紙產能385萬噸。 新光評估該集團造紙產能豐，所需之用電量、用水量及造成之溫室氣體排放量較高，而Z公司及其子公司亦擁有永續轉型的經營決心，故發起行動支持該公司關注氣候變遷及能資源使用議題。	新光銀行為聯貸主辦行，與金融同業華南銀行、彰化銀行、高雄銀行、上海商銀、安泰銀行共同貸款予H公司，鼓勵其母公司Z公司每年減少溫室氣體排放量2%以上、每噸製紙用電量及用水量2%以上，並列為授信貸款利率優惠減碼條件。	促進母公司每年發布經獨立第三方驗證單位查證之永續報告書 提升公司永續發展趨勢之理解，以提升永續作為、實際降低能資源耗用	新光銀行及聯貸團對Z集團永續轉型、降低能效率使用之決心給予高度肯定與支持，故核給該案融資額度。 後續我們亦於每年6月前定期追蹤檢視Z公司之永續報告書所揭露之溫室氣體排放與能資源使用效率情形，最為後續往來條件之依據

新光銀行淨零轉型客戶說明會

面對全球減碳浪潮，企業推動淨零轉型已為勢在必行之趨勢，在金管會綠色金融3.0、公司治理3.0之政策指導下，新光銀行將永續經營理念與核心業務結合，2022年除著手進行「範疇三」之溫室氣體盤查作業，亦積極推動綠色授信、永續績效連結授信等業務。

新光銀行舉辦「淨零轉型客戶說明會」，邀請企金授信客戶攜手響應，共同探討企業在面對氣候變遷所帶來的風險與機會，說明會中邀請勤業眾信公司與集團企金授信客戶、企金業務同仁分享國內外ESG相關趨勢、全球淨零減碳及氣候變遷下企業淨零轉型的機會及挑戰，與此同時推廣新光銀行綠色授信及永續績效連結授信等，我們以實際具體行動支持台灣2050年淨零轉型目標，期許能與企業客戶攜手共同善盡企業社會責任，藉此展現新光集團推動永續金融的決心。

會議模式採線上與實體並行，
其中實體參與人次約90位。

▶ 股東行動

投票政策

新光金控依循國內外倡議及規範，制定投票政策作為子公司投票行為指引，積極投入與被投資公司對話、投票權行使等議合行動，行使投票權之前，如具重大環境、社會與公司治理(ESG)相關議題、爭議性事件或影響股東長期權益之議案均審慎評估，必要時得於股東會前與該公司經營階層進行瞭解與溝通，期許帶動被投資公司關注國際淨零趨勢、公開揭露自身營運環境表現及帶動產業淨零轉型。

ESG關注議案

新光金控暨子公司尤關注議案議題包括但不限於：

- 環境（E）：氣候變遷、生物多樣性、環境汙染
- 社會（S）：人權、性別平等
- 公司治理（G）：誠信經營、董事會績效

議案投票原則

新光金控暨子公司對被投資公司股東會議案之投票原則如下：

- 為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則上但不絕對表示支持。
- 對於有效支持或改善公司治理、環境、氣候相關及社會問題之議案表達支持。
- 對於顯著違反本公司ESG因子之議案，或影響被投資公司永續發展之違反公司治理、誠信經營、財報不實議案，對環境或社會具負面影響之環境汙染、違反人權及氣候議題之議案，或因不健全經營而有損害本公司或股東權益之虞者，應表達不予支持。

投票成果揭露

妥善書面記錄出席被投資公司股東會之投票情形，每年彙總揭露於網站或機構投資人盡職治理報告。

補充規範

子公司委託外部代理投票服務公司辦理投票相關事宜時應確認對方投票建議與本公司內部投票政策原則一致。

投票權行使程序

篩選

投票篩選

- 符合行使投票權門檻
- 經投資單位評估後需行使投票表決權

評估

議案評估

- 符合外部法規及內部投票政策
- 對被投資公司評估分析

溝通

雙向溝通

- 對於議案必要時於投票前與被投資公司經營階層進行溝通討論

投票

投票行使

- 經篩選、分析、溝通後符合相關規範及投票門檻原則，將進行投票(電子投票/指派代表人出席)

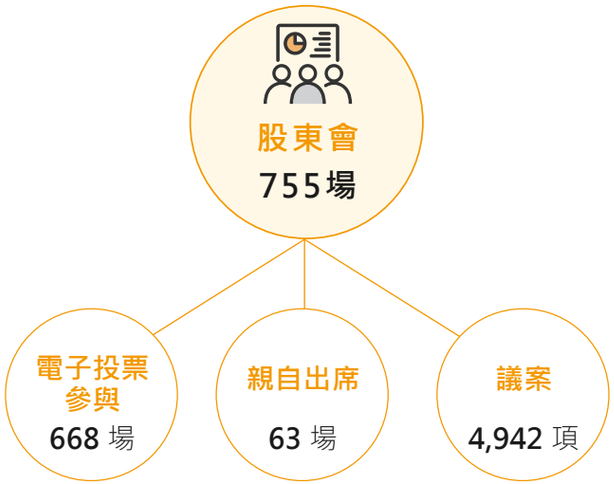
提報

董事會提報

- 行使表決權後，將投票結果彙整提報董事會

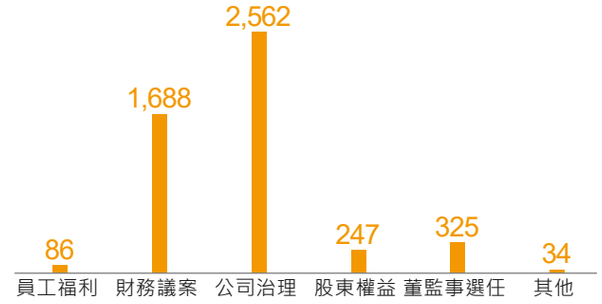
投票權行使成果

2022年我們一共出席755家台灣上市櫃公司舉行之股東會，在我們出席並行使表決權的股東會中，依照ESG相關的分類方式，我們行使表決權的4,942項議案之各項ESG議題有關的比例揭露如下，其中2022年被投資公司並無環境相關股東會議案。



E 環境相關議案佔比	S 社會相關議案佔比	G 公司治理相關議案佔比
0%	1.7%	98.3%

2022年投票權行使議案數



議案表決結果

97.1% 贊成
0.2% 反對
2.7% 棄權

註1：統計區間為2022年1-8月，最新投票紀錄及盡職治理作為揭露請見新光人壽、新光銀行、元富證券及新光投信盡職治理網站及報告。

註2：保險法第 146-1 條，保險業不得行使國內被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故新光人壽相關董監事選任之議案採棄權方式處理。

▶國內外永續倡議行動

簽署支持氣候相關財務揭露（TCFD）

新光金控2018年正式簽署支持氣候相關財務揭露(TCFD)，成為TCFD支持者，並開始導入氣候相關財務揭露框架，期許質量化分析評估氣候變遷對集團營運潛在影響。藉由建立董事會層級之氣候治理架構、訂立氣候因應策略，並透過情境分析結果擬定風險管理辦法，設定指標與目標落實加強企業氣候韌性，以控管氣候相關風險、掌握氣候相關機會，極大化股東利益。

亞洲投資人氣候變遷聯盟（AIGCC）

子公司新光人壽自2021年加入亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)，為台灣第二家會員，期許透過集體倡議行動，與國際投資人共同研究氣候變遷風險與機會，擴大及發揮機構投資人之影響力，用永續投資創造社會價值。

淨零行動聯盟

新光金控2021年攜手台灣永續能源研究基金會（TAISE）及國內等12家企業，於世界環境日成立「台灣淨零行動聯盟」，致力推動「台灣淨零排放倡議Net Zero 2030/2050 Initiatives」，為聯盟發起創始成員，號召國內企業經由「承諾」及「達成」兩階段方式分階段達成淨零碳排放目標，並經第三方認證單位查證，為地球的氣候變遷和永續發展做出貢獻。

4.3 永續保險原則

新光人壽積極響應《永續保險原則》（Principles for Sustainable Insurance, PSI），於保險業務中納入ESG議題，除了滿足保戶保障需求、創造公司永續發展契機外，針對氣候變遷建立風險管理程序。自2022年起，開始導入TCFD辨識相關風險以評估氣候變遷下對公司之潛在衝擊，並承擔社會環境責任，共同探尋全球環境變遷及其他挑戰之解決方案。

原則一：將ESG議題納入保險公司決策中

公司策略

董事會與管理階層擬訂公司經營策略，辦識、評估、管理與監控ESG各項議題

新光人壽設置「企業永續經營委員會」，擬定ESG年度策略目標，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。

涉及ESG議題之經營策略，應與公司利害關係人進行溝通

- 透過重大性議題之判別，了解利害關係人關注議題對經濟、環境、社會之衝擊。
- 與利害關係人溝通之管道，例如股東會、記者會、年報及財報或公司官網等，揭露ESG各項議題之管理情形。

員工雇用、訓練及員工管理計畫應納入ESG議題

- 建立保障人權、多元的文化，將人權議題納入人力資源政策，100%完成人權訓練及性別平等之檢核，並保障原住民族(返鄉補助)及身心障礙者工作權益。
- 提供優於勞基法的公司福利，定期舉辦員工健檢及各項健康照護活動
- ESG教育訓練及管理
  - 永續發展納入全體員工教育訓練，全員完訓。
  - 舉辦3場ESG相關講座，議題包含「女性培力」、「綠色金融」、「性別平等」，共206人次參與。
  - 舉辦1場永續工作坊
  - 選派主管及同仁參加保發中心「2022年保險業國際永續人才培訓班」
  - 將入選DJSI、建立責任投資機制、導入TCFD及溫室氣體盤查等，納入高階主管及一般員工的關鍵績效指標，全體戮力達成。

風險管理

建立程序以辨識及評估風險組合所隱含的ESG議題，並納入風險管理中

- 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。
- 已建置氣候相關財務揭露(TCFD)機制(包含治理、策略、風險管理、指標與目標)，研議氣候相關議題，提出因應對策及執行方案等，透過進行溫室氣體盤查、情境分析等量化方式，評估該風險對公司影響性，並將氣候相關風險與機會之管理情形納入本公司永續報告書。
- 設立「資訊安全委員會」，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，以確保資訊安全及個人資料保護控管機制之完善性。

商品與服務

發展或支持有關風險、保險及ESG議題的教育計畫

新光人壽重視人的生命價值，提供孩童、青壯年及高齡者可能遇到的風險、保險及ESG議題的宣導與教育計劃，像是「新學伴關係」為偏鄉學童打造優質學習環境、定期舉辦「新光美麗人生」講座、人生設計所講座等，請專業講師分享保險理財、健康醫療、休閒養身之知識及資訊。

開發對ESG議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務

因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續提供符合國人生涯規劃的保險商品。

- 微型保險：提供低保費商品，給予弱勢族群基本保障，且每年捐助保費，2014年至今微型保險捐贈計畫已有14萬民眾受惠。(請引用公關更新之數字)
- 小額終老保險：讓高齡長者能擁有基本保險保障累計至2022年已受理超過25,000件新契約。
- 外溢保單：為推廣民眾提升自身健康管理觀念及行為，提供保費折減誘因，達成增進民眾健康、降低公司理賠及減少社會醫療資源耗用的三贏效益，累計至2022年底有效契約件數約81,000件。
- 開發ESG趨勢商品，協助保戶抵禦空污及食安威脅。

投資管理

應採行責任投資（PRI）原則，將各項ESG議題納入投資決策程序中

已於「新光人壽有價證券永續投資政策與程序」訂定永續投資指導原則，對於列入排除名單者，不得再新增投資，對於具潛在爭議性議題產業，需符合產業別指導方針，且投資前需進行ESG評估；對於高碳排放產業，需個別執行氣候變遷風險評估。

銷售與推廣

確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充份了解

新光人壽各項商品的銷售及宣傳皆符合法令規範對商品資訊內容應充分完整揭露的要求。同時，亦訂有《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，要求公司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。

提供有關ESG議題之產品/服務的教育訓練；在行銷策略或活動納入與ESG相關的重要訊息

- 行銷時注重公平待客之作為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，提供貼心服務，落實公平待客精神。
- 與業務員、保戶一同攜手創造低碳保險服務：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，推出智慧防疫抽獎、數位大禮包、SK集點、EDM及動畫片；線下推廣由數位尖兵配合相關推動辦法制定，包含宣導會、e種子互動網、數位研習營及客戶之聲，打造全通路整合性推廣。
- 舉辦高齡保戶防詐騙宣導暨數位友善座談：製作台語版之保險詐騙探照鏡動畫片，讓高齡座談會與會保戶可以在輕鬆氛圍中，認識防詐的三不原則及數位友善的便利繳費管道。

核保政策

將ESG議題納入核保決策程序

- 依據「核保處理制度及程序」及「國際保險業務分公司(OIU)核保處理制度及程序」進行核保作業處理。
- 核保人員本諸核保專業，考量公司之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。
- 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。

理賠管理

對顧客之請求 回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解

- 面對緊急災難事件
  - 將重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會。
  - 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，進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。
- 保全理賠聯盟鏈：自2021年起，只要年滿18歲以上且持有本公司保單的保戶，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個人保險之醫療、失能及重疾理賠給付或保全契約變更，享受多家同步受理服務。

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

回應客戶對公司管理ESG議題之期望且被充分了解

於網站設置意見調查問卷，並定期揭露ESG亮點，以回應客戶之期望。

供應商

與供應商充分溝通，告知公司對於ESG之期望與要求，將ESG議題納入供應商之招標與選擇程序中，並鼓勵供應商揭露ESG相關訊息

- 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。
- 新供應商100%均已簽署ESG供應商承諾書，並展開供應商風險評估作業、進行實地稽核。
- 選擇具環保標章商品，2022年辦公、事務設備綠色採購金額2,386萬元，佔比19%

保險人、再保險人與經紀仲介機構

鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項ESG議題

- 向保險人、再保險人與經紀仲介機構宣導新光人壽對於ESG之關注與重視。
- 對現行合作通路均已透過合約要求其遵循洗錢防制及打擊資恐相關法令規範，並配合公司審查作業，協助客戶身分資訊蒐集或驗證作業。
- 致力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。截至2022年底，除共同行銷新光銀行外，中國信託、台新銀行、彰化銀行均已加入行投行列。
- 不定期向通路以函文方式宣導「公平待客原則」，期能提升合作通路招攬人對於金融消費者保護相關法規之遵循、降低違法成本，以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、主管機關或政策決策者

支持有助於ESG各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構

- 簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形。
- 遵循洗錢防制法、個人資料保護法、職業安全衛生、資訊安全、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務、防制洗錢及打擊資恐、身心障礙者權利公約施行法等法規。

透過與政府單位及主管機關溝通，發展創新作為及機制

- 因應疫情須保持社交安全距離，遠距投保需求提升，新光人壽依「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。
- 為回應業務員挪用或侵占保費之議題，新光人壽致力落實業務稽查並與主管機關多次溝通討論後，開發「業務員防詐欺風險控管模型」，依照風險等級提報、追蹤、控管，將業務員違失的機會降低，保護客戶權益。

其他主要利害關係人

透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展

新光人壽加入中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國保險學會、財團法人保險事業發展中心等公協會，支持員工學習保險專業知識。詳情請見新光人壽「外部組織參加狀況」。

透過與學術及科學團體溝通，針對保險業ESG各項議題進行研究與推動教育計畫

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。

透過大眾媒體，使民眾了解ESG各項議題及有效之風險管理措施

- 新光人壽透過facebook粉絲團經營、YouTube頻道、報章雜誌之新聞刊登，以及新光專刊之發行，推廣各項銀髮樂活、弱勢關懷、健康管理、保險基本知識等概念。
- 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，提供民眾即早規劃參考。
- 透過人生設計所打造的知識型社群平台、人生設計、線上諮詢、保單鑑定師這些數位工具，民眾不只簡單迅速就能得到專業的保險建議，同時也為地球綠化做出貢獻，例如：1.人生設計所提供電子化的保單健診規劃書、2.線上諮詢減少舟車勞頓外，也降低移動時的碳排放量。而且不分性別、不分年齡，不受距離限制，只要民眾有諮詢的需求，都歡迎來 人生設計所尋求專業協助，符合金融服務業重視之公平待客原則。

原則四：定期揭露實行PSI的進度，以達到資訊透明

社會大眾

在執行上述原則後，評估實施的狀況，並監督進度及成果，定期公開相關資訊，並進一步與利害關係人討論

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。

4.4 氣候行動

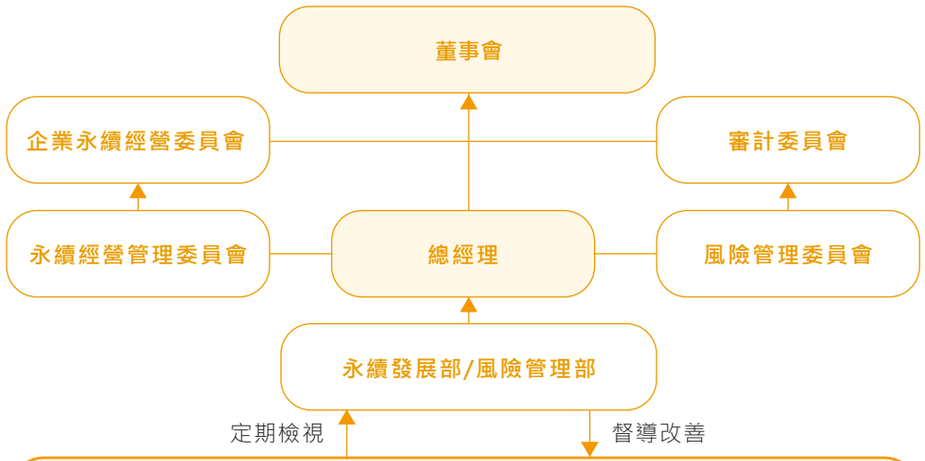
根據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於2023年1月發表之《2023年全球風險報告》（Global Risk Report 2023, GRR 2023）顯示，未來十年全球10大風險前三名為「氣候變遷減緩失敗」、「氣候變遷調適失敗」及「自然災害及極端天氣事件」，顯見氣候變遷對於地球的影響已成為全球共同的風險，並與資本市場的資金流向產生鍵結。

新光金控為提升氣候韌性，導入氣候相關財務揭露框架（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）衡量與揭露氣候變遷對公司的財務衝擊，以加強面對極端氣候下的調適能力、降低災害可能帶來的營運影響。因應COP26後全球各國的淨零脫碳趨勢，我們也透過盤查投融資組合的碳排放量與強度，瞭解自身在進行投融資業務時所帶來的間接碳排放量，進而訂定高碳排產業管理辦法與低碳投資目標，協助各子公司投融資單位確實控管氣候風險，透過監控高碳排產業以有效達成金融去碳化目標。

4.4.1 氣候治理架構

新光金控建構完整的氣候治理架構，董事會為集團氣氣候風險治理最高決策單位，轄下設有董事會層級之功能性委員會 - 企業永續經營委員會負責監督集團氣候相關策略推動及風險與機會，其中企業永續經營委員會均為董事組成。

為落實執行氣候風險治理業務，新光金控企業永續經營委員會下設有企業永續經營管理委員會，與風險管理委員會共同評估氣候相關風險與機會、研擬集團整體之氣候風險管理，並由永續發展部及風險管理部共同落實推動，透過各子公司積極參與，推動面向得涵蓋所有可能面臨氣候風險之各項業務，以期透過定期評估來控管氣候風險的潛在衝擊以維護股東價值，其架構如下：



人壽、銀行、證券、投信、創投、保代等子公司

就其產業性質及業務範圍，辨識各自之氣候風險與機會，負責第一線氣候風險控管，並將氣候議題納入相關之營運活動，定期報告氣候指標及目標達成情形以及績效提升計畫。

董事會

主席/召集人：董事長
報告頻率：至少每半年一次
氣候治理角色：氣候風險治理最高決策單位，負氣候風險治理之最終責任

企業永續經營委員會

主席/召集人：董事長提名後經董事會決議之董事或獨立董事
報告頻率：至少每年一次，現行每年二次
氣候治理角色：隸屬董事會，為制定集團永續推動及氣候風險策略核心，督導集團氣候變遷減緩與調適，以及氣候相關目標執行情形

審計委員會

主席/召集人：董事長提名後經董事會決議之董事或獨立董事
報告頻率：每季
氣候治理角色：隸屬董事會，監督集團整體風險控管的有效性

企業永續經營管理委員會

主席/召集人：金控總經理
報告頻率：至少每年一次，現行每年二次
氣候治理角色：推動及落實執行企業永續經營策略之核心單位，呈報永續經營委員會與董事會

風險管理委員會

主席/召集人：金控風險管理部高階主管
報告頻率：每季
氣候治理角色：推動及落實執行氣候風險管理之核心單位，檢視氣候風險評估分析專案執行結果，呈報審計委員會與董事會，並形成金控集團整體氣候風險控管措施

4.4.2 氣候策略

國際清算銀行（Bank for International Settlements, BIS）的《綠天鵝報告》（The Green Swan）指出，氣候衝擊將造成下一個系統性金融風險。國際貨幣基金組織（International Monetary Fund, IMF）甚至表示，氣候變遷對金融體系的穩定性構成嚴重風險，氣候危機絕對會引發金融危機。因此，預測氣候變遷對金融業整體的衝擊與風險，並有效洞察可能的各項金融風險，對於金控集團調整風險控管與營運的策略相當重要。

根據國際金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)定義，將氣候相關風險區分為氣候變遷影響之「實體風險」與低碳經濟影響之「轉型風險」，並列出為減緩與適應氣候變遷可能帶來的氣候相關「機會」。

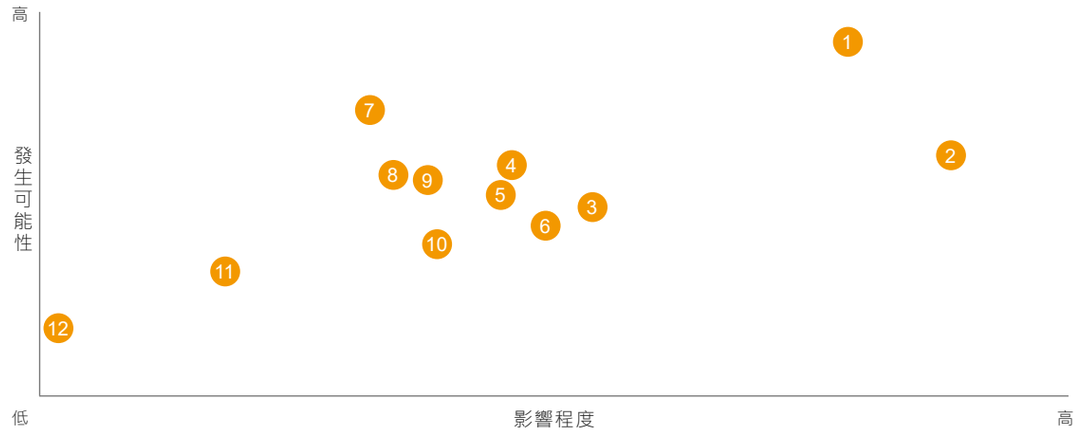
實體風險	轉型風險	機會
源於氣候變遷所致特定天災事件，或是氣候模式長期變化造成之直接或間接損失（含立即性及長期性風險）。	源於社會受政策法規、低碳排放技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程可能帶給企業的風險（含政策與法規、技術、市場及名譽風險）。	為減緩與適應氣候變遷所做的努力將帶來潛在機會，例如透過提高資源使用效率降低營運成本、採用低碳能源、開發新產品和服務、進入新市場及提高供應鏈韌性等。

▶ 辨識集團氣候相關風險與機會來源

為擬定集團氣候策略，新光金控已與子公司達成短、中、長期影響時序之充分共識，並蒐研國內外氣候相關文獻與報告，建立氣候風險議題庫，依照新光金控集團業務型態製作氣候風險與機會問卷，透過內部專家法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。

經問卷調查結果分析得出集團十二項氣候風險議題（四項實體風險與八項轉型風險)及四項氣候機會議題，並根據風險議題依序進行商業活動連結，依「發生可能性」與「影響程度」進行量化並排序，針對重大項目分析各氣候風險因子對集團各類業務之影響層面與衝擊程度，相關質量化說明如下：

氣候風險矩陣



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
2. 若未採取積極永續作為，恐使新光集團喪失投資人青睞
3. 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
4. 國內外環境相關法規政策逐漸趨嚴，導致額外營運支出
5. 投資標的受氣候變遷災害影響，使新光集團面臨投資損失
6. 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
7. 全球暖化可能增加死亡率及罹病率，增加壽險理賠金額
8. 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
9. 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
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
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
12. 全球海平面上升，沿海低窪地區遭淹沒，導致資產受損

氣候相關風險說明

實體風險

發生時間 / 風險事件描述	財務衝擊 / 因應策略
短期 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、設備、營運資產及擔保品損害，甚至導致營運中斷。	**營收獲利減少 / 營運成本增加 / 資產價值降低** • 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。
長期 長期性風險： • 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，恐使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。	**營運成本增加 / 營收獲利減少** • 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。

轉型風險 短期

發生時間 / 風險事件描述	財務衝擊 / 因應策略
短期 技術風險： • 溫度上升使得全國用電量增加恐造成無預警斷電。 • 為因應低碳發展趨勢，公司須提升各項資產的能資源效率標準。 • 為避免斷電造成之營運損失及提升各項資產能資源效率，公司須建置備用電力、提升自發自用電力比例及汰換高耗能資產，進而導致資本支出及營運成本增加。	**營運成本增加 / 資本支出增加** • 公司電腦機房建置不斷電系統(UPS)確保重要資訊系統、資料中心檔案運作正常。 • 營業據點樓頂建置屋頂型太陽能板發電，提高電力自發自用比例，其中新光銀行六家銀行為首家綠電自發自用分行，未來將持續評估適合建置屋頂型太陽能板之營業據點進行建置。 • 公司定期檢視各營運據點高耗能資產進行汰換，採用節能LED燈具，提升能資源效率。
短期 新興風險： 《氣候變遷因應法》 我國今年1月三讀通過氣候變遷因應法，明定台灣應於2050年達成溫室氣體淨零排放，並將擬定子法徵收碳費，惟碳費收取標準尚待中央核定後公告，並定期審議調整。我們評估未來國家若開始徵收碳費，將提高本公司營運成本、供應商採購成本及被投融資客戶營運績效。	**營運成本增加 / 營收獲利減少** 對於碳排放量較高的供應商與被投融資對象，我們將積極採取議合行動，敦促他們低碳轉型；針對無改善作為的公司，我們將適度調整供應商採購對象，以及對被投融資對象進行減資、撤資決策。
短期 法規與政策風險： 《再生能源發展條例》施行溫室氣體總量管制及排放交易制度，恐增加公司營運成本，而因應法規、客戶與國際倡議要求，需提高再生能源使用比例。	**營運成本增加** • 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。

轉型風險 中長期

發生時間 / 風險事件描述	財務衝擊 / 因應策略
中期 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。	**營收獲利減少 / 投資人資金挹注減少** • 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及聯盟及國際/國內永續評比，藉以提升利害關係人對公司信任。
長期 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。	**營收獲利減少 / 資產價值降低** • 子公司依循新光金控「永續金融政策」，制訂ESG投資及融資指導方針。 • 針對具爭議性、高ESG風險、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。

氣候相關機會說明

發生時間 / 機會描述	財務效益 / 因應策略
資源/效率	
短期 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	**營運成本減少** 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 市場機會： 因應溫度上升造成二次空氣污染物的生成，並使呼吸道及心臟血管疾病率增加，開發相關保險產品可望帶來正面效益	**營收增加** 子公司新光人壽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
短期至中期 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	**營收增加** 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 市場機會： 市場對於ESG績效優良公司之投資需求日益增加，並鼓勵提供優惠貸款條件給ESG績效優良企業，開發綠色金融相關產品可望挖掘潛在商機帶來正面效益，進而提高公司營收	**營收增加** 2021年起發行綠色債券、綠色基金，推行ESG連結授信貸款

▶ 情境分析與財務衝擊

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(國內授信戶及投資對象登記地、不動產擔保品、投融資組合等)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，相關使用情境彙整如下：

風險類型 / 應用部位 / 氣候情境
實體風險 營運據點、投資性不動產、國內授信戶、投資對象登記地及不動產擔保品-災害風險分析-災害風險分析 RCP 2.6、RCP 8.5
轉型風險 投融資組合-市場風險與信用風險分析 NGFS Net Zero 2050、Current Policies
實體風險 上游供應商-災害風險分析 RCP4.5、RCP6.0、RCP8.5
轉型風險 上游供應商-碳價市場風險分析 NGFS Net Zero 2050、Current Policies

實體風險情境分析

營運據點、投資性不動產、國內授信戶、投資對象登記地及不動產擔保品-災害風險分析

台灣為島嶼國家、地形複雜，且地處副熱帶季風區，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，為瞭解不同氣候情境下潛在營運衝擊，我們運用RCP2.6及RCP8.5兩種情境，透過國際氣候模型進行情境分析。

實體風險情境分析流程

使用氣候模型

全球氣候模型
選用IPCC的CMIP5和CMIP6模型

區域氣候模型
使用用以分析特定實體風險災害的區域氣候模型

→

不動產資料輸入

輸入不動產的以下資訊：

- 不動產地址
- 經緯度
- 不動產帳面現值
- 動產設備帳面現值
- 營業裝修工程帳面現值

→

實體風險數據產出

產出以下自然災害中面臨的實體風險數值：

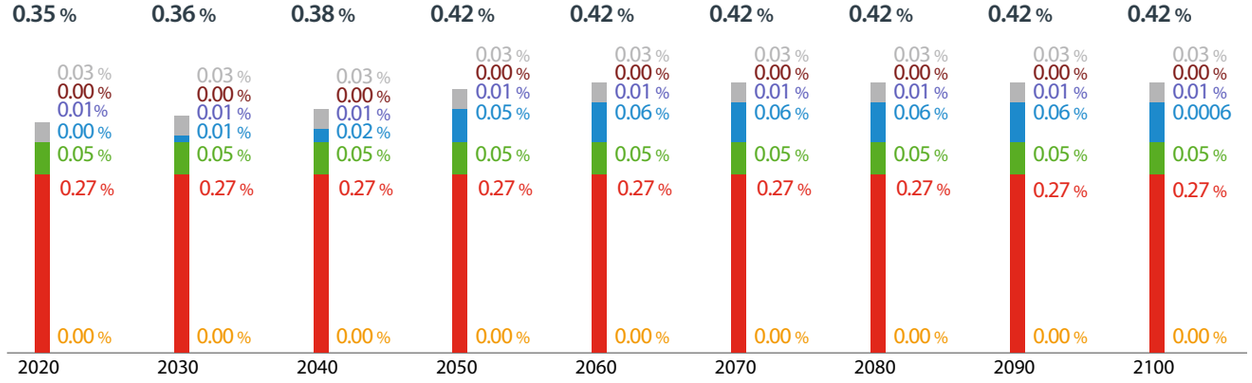
- 沿海淹水
- 地層下陷
- 極端高溫
- 地表淹水
- 森林野火
- 極端強風
- 河流氾濫

新光人壽營運據點及投資性不動產分析結果

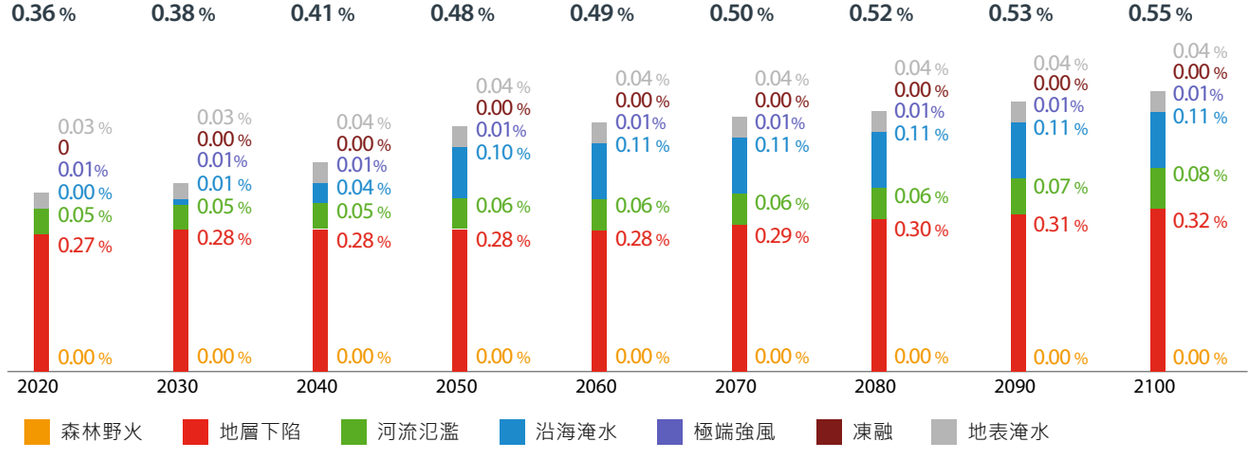
新光人壽2022年於全台共擁有200筆不動產資產，我們運用RCP2.6及RCP8.5兩種情境，透過國際氣候模型進行模擬各營運據點及投資用不動產於2020至2100年，以每十年為一區間在各類型氣候風險災害影響下所面臨的最大氣候風險值（Max Climate Value at Risk%），包括地表淹水、地層下陷、河流氾濫、沿海淹水、森林野火、極端高溫和極端強風等，分析流程及結果如下：

RCP2.6和RCP8.5情境下最大氣候風險值（Max Climate Value at Risk%）

RCP2.6



RCP8.5

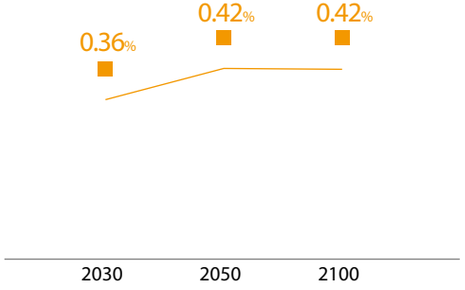


最大氣候風險值(MVaR%)

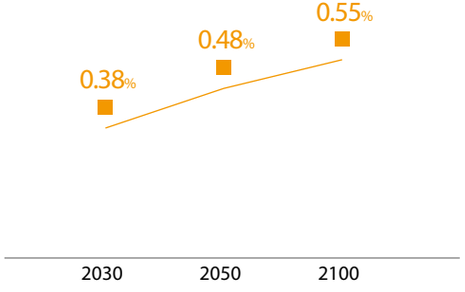
通過分析結果發現，無論是在RCP2.6還是RCP8.5情境下，因乾旱導致之地層下陷為新光人壽2020至2100年期間對分布於台灣各縣市的不動產最為顯著的氣候風險。而RCP2.6暖化減緩的情境下，2100年MVaR值約0.42%；RCP8.5暖化情形惡化、溫室氣體高度排放的情境下，2100年MVaR約0.55%，財務影響不超過新台幣4.15億，對本公司皆未造成顯著影響。

情境模擬下的最大風險值變化

RCP2.6



RCP8.5



註1：氣候變遷風險值(Value at Risk, VaR%)：該不動產在單一年度中在氣候災害受到損壞後，維修成本占資產重建成本的比例。

註2：最大氣候風險值(Max Value at Risk%)：取分析初始時間點到計算時間點期間，該資產於各年度面臨的氣候變遷風險值(VaR%)中的最大值。

新光人壽營運據點分布

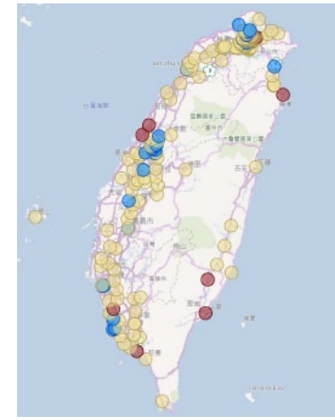
截至2022年底新光人壽全台共有129棟樓營運據點，經執行營運據點的實體風險災害分析後發現，在氣候情境RCP8.5下6處位在花蓮、台東、高雄、台中的部分據點在本世紀末2100年前均具有較高的氣候變遷風險，其主要氣候因子為河水氾濫及地表淹水。

針對整體不動產，為了在未來氣候變遷災害影響下，也能維持實體據點的營運不中斷，新光人壽將透過經濟部水利署的地層下陷監測資訊系統，密切關注營運據點位在區域的地層下陷情況，及早提出相應對策

RCP2.6

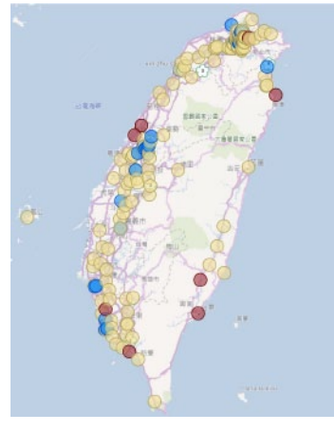
2030

2050

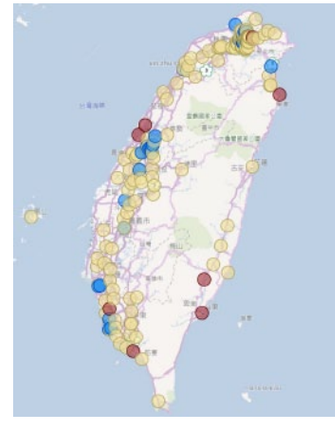


2100

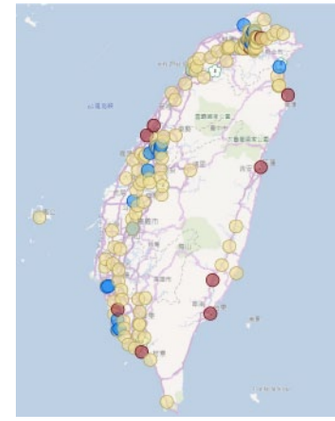
RCP8.5



2030



2050



2100

MVaR值 >1% 0.2-1% <0.2%

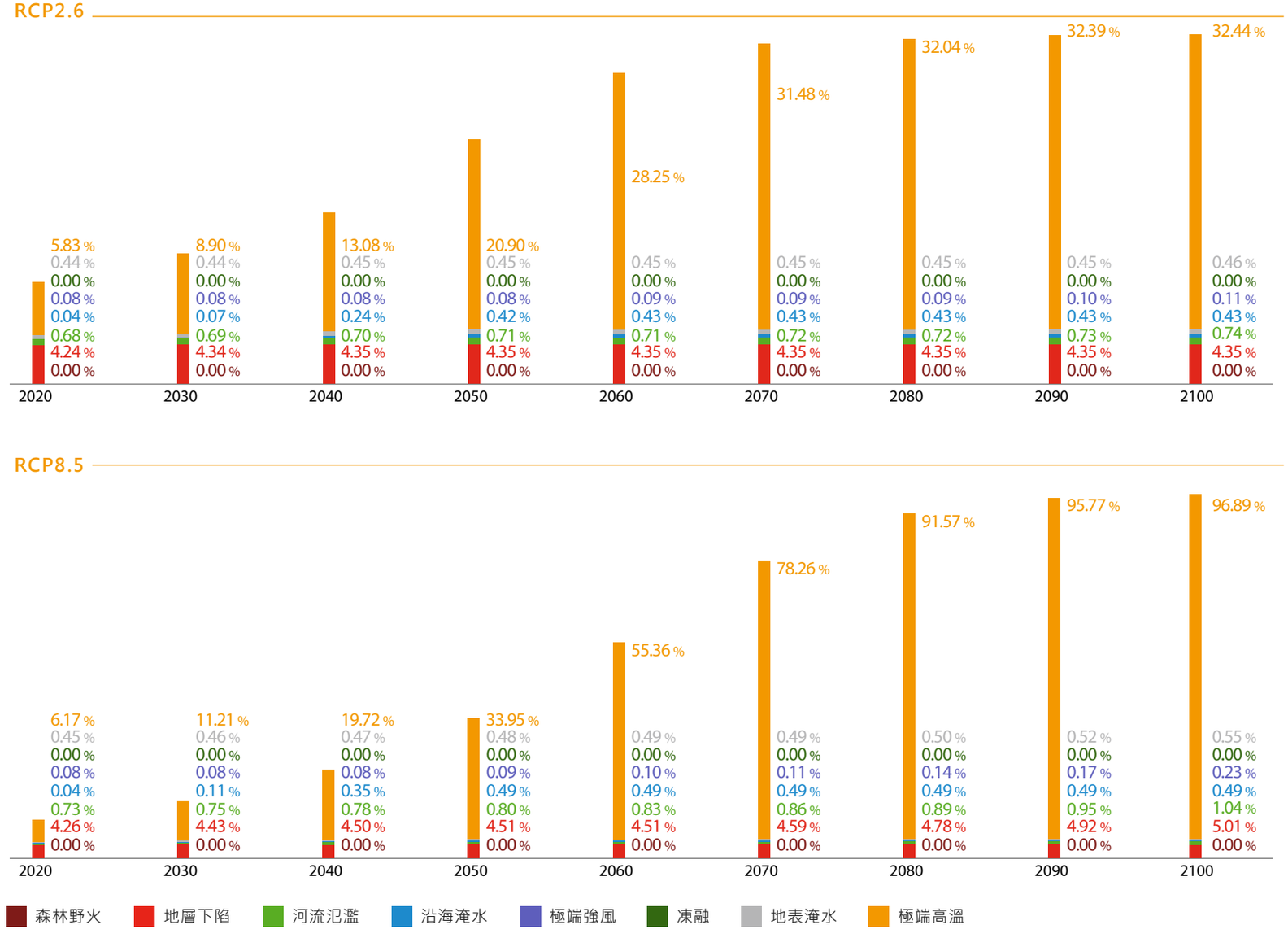
註：最大氣候風險值(MVaR%)大於1%，視為高氣候風險區域。

營運中斷可能性（FP%）

營運中斷可能性（FP%）為考量各類氣候災害在該年度對建築物停止運作的可能機率，並以生產力損失（Productivity Loss）為核心概念來評估，背後所考量的氣候風險因子為「熱相關工時損失」和「熱相關的超額死亡率」。

依分析結果，「極端高溫」在RCP2.6和8.5情境中皆為造成營運中斷的最大因素。尤其在RCP8.5底下將有96.90%造成營運中斷，使新光人壽更加重視推動低碳轉型。此外，我們推估RCP2.6和8.5情境在21世紀，可能有0.3℃至4.8℃間不等的升溫幅度，將使員工因熱傷害(如中暑)的可能性增加，為此我們將會更為密切關注員工的職業安全與健康，並在極端天氣下提供更多的防護措施以防範相關傷害的發生。

為因應營運中斷情況，新光人壽已導入及建置營運持續管理系統(BCMS)，並於2022年1月取得ISO 22301 營運持續管理系統國際標準驗證，以降低營運中斷的可能性或損害程度，強化對重大事件的因應能力及快速恢復的能力，從而保障客戶及所有利害關係人的利益。



新光銀行營運據點、國內授信戶、投資對象登記地和國內不動產擔保品座落地分析結果

新光銀行營運據點分析

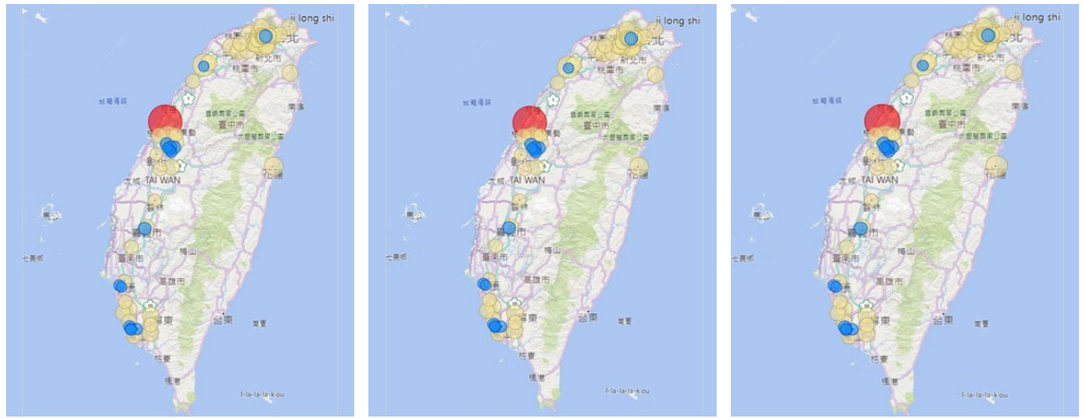
新光銀行國內共有104家分行分別坐落在全台68個鄉鎮市，我們將不動產的最大氣候風險值(MVaR%)大於1%的情況視為高氣候風險區四，分析結果顯示：

在RCP2.6情境下，2030年、2050年及2100年有1處位於臺中市的分行屬高風險值之地區。

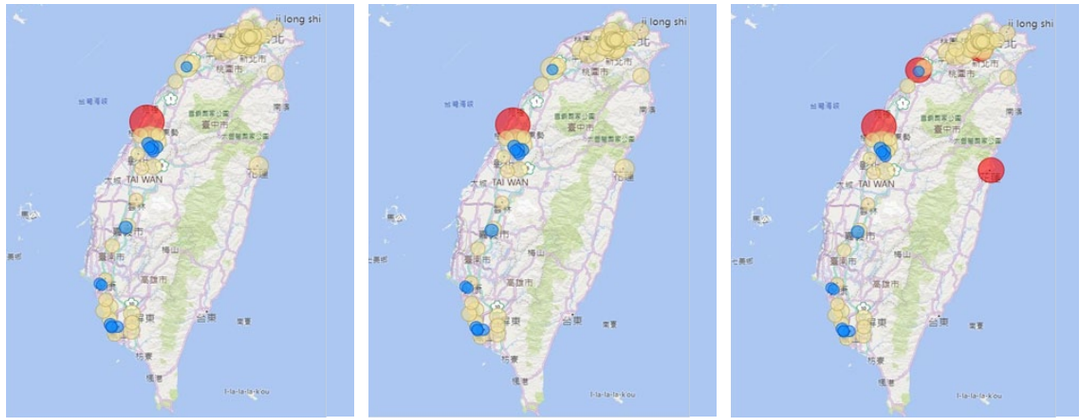
在RCP8.5情境下，2030年和2050年有1處位於臺中市的分行據點屬高風險值之地區；2100年則有6處位在新北市、新竹市、台中市和花蓮縣的據點屬高風險值之地區。

為降低營運據點氣候風險值，我們將加強防淹水的措施，並研擬透過定期演練、備援與復原等調適計畫作為風險回應。

RCP2.6



RCP8.5



MVaR值 >1% 0.2-1% <0.2%

註：最大氣候風險值(MVaR%)大於1%，視為高氣候風險區域。

國內授信戶、投資對象登記地和國內不動產擔保品座落地分析結果

新光銀行執行由金融監督管理委員會規劃辦理之氣候變遷情境分析，進行國內授信戶、不動產擔保品座落地和投資對象登記地之實體風險評估，各情境_年度組合下之分析結果如下：

國內授信戶和投資對象登記地區在不同情境_年度組合下之實體風險等級分布

情境_年度＼實體風險等級	低	低中	中	中高[註]	高
RCP2.6_2030	78%	2%	9%	9%	2%
RCP2.6_2050	75%	5%	6%	12%	2%
RCP8.5_2030	77%	4%	8%	11%	0.3%
RCP8.5_2050	76%	3%	7%	14%	0.3%

註1：含風險移入國別為台灣之OBU授信戶。
註2：RCP2.6情境、RCP8.5情境分別對應金管會《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃》中之有序/無序轉型情、無政策情境。

國內不動產擔保品座落地區在不同情境_年度組合下之實體風險等級分布

情境_年度＼實體風險等級	低	低中	中	中高[註]	高[註]
RCP2.6_2030	19%	48%	9%	12%	13%
RCP2.6_2050	11%	51%	12%	12%	15%
RCP8.5_2030	17%	45%	10%	14%	14%
RCP8.5_2050	11%	51%	12%	13%	13%

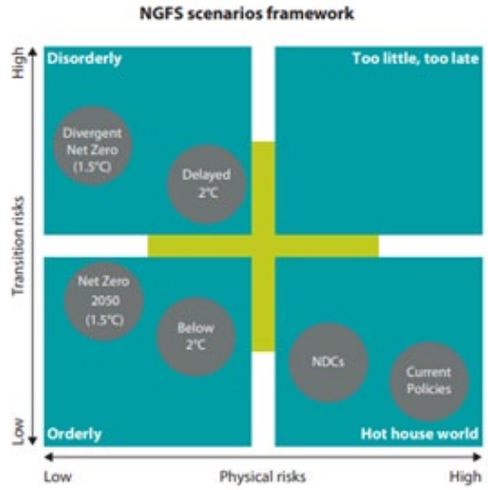
註1：含桃園市桃園區 / 龜山區、新北市淡水區 / 林口區
註2：RCP2.6情境、RCP8.5情境分別對應金管會《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃》中之有序/無序轉型情、無政策情境。

綜上可知，新光銀行授信戶和投資對象，或徵提之不動產擔保品，在不同情境_年度下，面臨之實體風險對營業額損失或擔保品價值減損之衝擊有限，對新光銀行之財務衝擊可控。

▶ 轉型風險情境分析

情境設定說明

國際中央銀行與監理機關綠色金融系統網絡（Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS）係由全球各國中央銀行和金融監管機關共同成立，新光人壽與新光銀行以此組織所發布之氣候變遷情境架構與參數，選定其中二種情境進行我們的氣候風險情境分析與壓力測試，並評估其所帶來之轉型衝擊。



全球暖化

情境類別：Current Policies

該情境假設各國僅以現行已經制定好的政策和法律為指導原則，除了現行政策外，各國沒有新增減碳行為，且各國存在差異，如大中華區及美國地區碳價均維持幾無成本、歐盟地區之碳價則逐年下降，於此情境下，本世紀末升溫幅度將超過3°C。

有序轉型

情境類別：Net Zero 2050

採取積極作為進行有序轉型，全球在2050年達到淨零目標，將全球暖化限制在1.5°C；為達此目標，因此各國或各區域將逐漸提高碳價或碳稅等其他政策，惟考量各區域國家減碳承諾及經濟發展的不同，碳價等相關政策之強度有所不同。

▶ 新光人壽投資組合情境分析

市場風險、信用風險

考量新光人壽之產業特性以固定收益證券投資為大宗，以及未來首當其衝面臨氣候變遷衝擊者應為特定高氣候風險產業，故投資組合情境分析之資產類別、產業類別採以債券及高氣候風險產業為主。為掌握債券投資部位在轉型風險下之潛在財務衝擊影響，新光人壽選定NGFS Scenario Explorer 發佈之參數，建立模型模擬估算標的財務指標受轉型風險情境影響後之財務衝擊，相關情境分析假設說明及結果如下：

轉型風險情境分析假設參數與結果

債券投資

氣候情境	受影響之資產範圍	預測期間與間隔	輸入參數 情境參數	輸入參數 財務參數	受氣候情境之評級變化
Current Policies	屬高氣候變遷風險產業之債券、證券投資標的以及企業長期融資放款	2022-2050 (每年)	能源耗能量 能源價格 二氧化碳排放量 碳價	資產負債表 綜合損益表 現金流量表	**短期:**平均降幅0~1個信用評級 **中期:**平均降幅約1個信用評級 **長期:**平均降幅1~2個信用評級
Net Zero 2050	屬高氣候變遷風險產業之債券、證券投資標的以及企業長期融資放款	2022-2050 (每年)	能源耗能量 能源價格 二氧化碳排放量 碳價	資產負債表 綜合損益表 現金流量表	**短期:**平均降幅1個信用評級 **中期:**平均降幅1個信用評級 **長期:**平均降幅1~2個信用評級

股票投資

氣候情境	受影響之資產範圍	預測期間與間隔	輸入參數 情境參數	輸入參數 財務參數	受氣候情境之財務影響
Current Policies	屬高氣候變遷風險產業之債券、證券投資標的以及企業長期融資放款	2022-2050 (每年)	能源耗能量 能源價格 二氧化碳排放量 碳價	資產負債表 綜合損益表 現金流量表	**財務影響指標：**稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin) 與2022年相比，投資標的平均稅息折舊及攤銷前利潤率最大降幅3.42%。
Net Zero 2050	屬高氣候變遷風險產業之債券、證券投資標的以及企業長期融資放款	2022-2050 (每年)	能源耗能量 能源價格 二氧化碳排放量 碳價	資產負債表 綜合損益表 現金流量表	**財務影響指標：**稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin) 與2022年相比，投資標的平均稅息折舊及攤銷前利潤率最大降幅15.47%。

氣候風險之壓力測試

透過前述情境分析之模擬情境參數，新光人壽將既有風險部位依據信用風險、市場風險區分後，透過壓力測試試算該風險部位信用風險預期信用損失及市場風險限額之影響，結果如下：

信用風險

透過衡量信用評級、違約機率(PD)、與受到實體風險影響之擔保部位違約損失率(LGD)的變化，以估算壓力情境下之預期信用損失。

市場風險

依據特定轉型風險氣候壓力情境對股票、債券發行公司之營運的影響，估算在壓力情境下，股票、債券部位之評價結果的受影響程度。

債券投資

氣候情境	壓力測試對本公司之財務影響
Current Policies	信用風險： 預期信用損失較2022年底增加3.59% 市場風險： 財務影響損失約占2022年底總債券投資部位價值的0.84%
Net Zero 2050	信用風險： 預期信用損失增加7.48% 市場風險： 財務影響損失約占2022年底總債券投資部位價值的0.87%

股票投資

氣候情境	壓力測試對本公司之財務影響
Current Policies	市場風險： 對財務影響損失約占2022年12月31日總股票投資部位價值的0.29%
Net Zero 2050	市場風險： 財務影響損失約占2022年12月31日總股票投資部位價值的0.47%

▶ 新光銀行授信組合

信用風險分析

新光銀行鑑別出2022年底共有35戶授信對象屬於國內環保署納管之碳排大戶，我們擬使用全球變化分析模型（GCAM5.3）估算授信對象在各個時間點之碳排放量，並在各情境下估算碳費價格，將計算後之碳價成本輸入銀行內部之信用評等模型，觀察其信用評等變化，計算其預期信用風險損失率及其損失金額，主要情境說明臚列如下：

授信對象

氣候情境	2050年受氣候情境之財務影響
Current Policies	授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，無授信戶降評，未增加信用風險預期損失
Net Zero 2050	授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，共有4戶降評一級、1戶降評二級、1戶降評三級，增加之信用風險預期損失金額約2,374仟元

由上表可知，新光銀行之碳排大戶授信戶，在碳費加壓下所增加之信用風險預期損失金額有限，顯示其尚能因應氣候變遷之考驗，成功執行轉型作為。

▶ 供應鏈風險情境分析

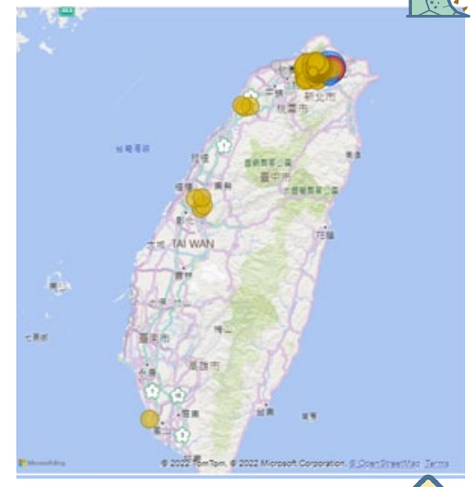
災害潛勢

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。

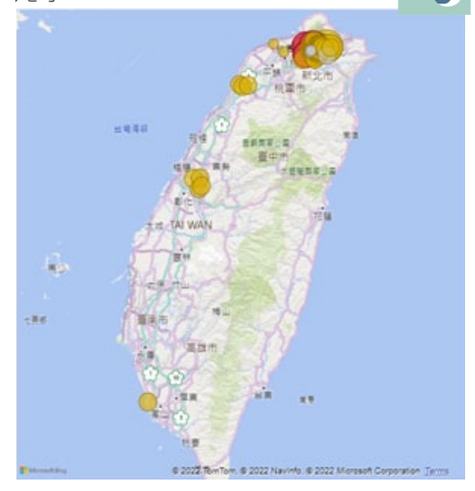
情境模擬下，淹水、山崩高度危之供應商採購金額占集團總採購金額之比率

氣候風險＼情境	RCP 4.5	RCP 6.0	RCP 8.5
淹水	0%	1.5%	8.5%
山崩	0%	0.4%	1.2%

山崩



淹水



1 2 3 4

▶ 碳費徵收

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定價制度，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費徵收下的財務衝擊情況，以評估公司潛在的轉型風險，我們依據NGFS三種情境，模擬主要供應商若未能發展新節能減碳技術，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 Policies)，新光金控需多支付0.04%的採購成本；若政府依循國家自定貢獻（NDCs）承諾轉型，新光金控則需多支付0.42%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)，新光金控集團則應多支付7.18%的採購成本。不同情境分析結果反應供應商可能為轉嫁碳價成本而使我們須支付較高費用以換取商品服務，而我們亦可能面臨更換供應商的情況。

為減緩此項財務衝擊，我們要求合作之供應商皆須簽署ESG供應商承諾書，並定期進行供應商風險評估及實地稽核。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，實現永續價值鏈。

NGFS情境分析下新光金控對主要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 Policies	TWN	0.02%	0.03%	0.04%
NDCs	TWN	0.03%	0.23%	0.42%
Net Zero 2050	TWN	3.01%	4.78%	7.18%

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。

4.4.3 氣候風險管理

新光金控2022年經董事會核定，將氣候相關風險納入風險管理辦法，相關風險管理組織架構及風險控管政策與機制請參考本報告書2.4風險管理章節。

▶ 投融資業務風險管理

新光金控於2022年修訂「永續金融政策」及「風險管理政策」，將氣候風險管理與執行方針納入其中，持續精進金融業各項風險管理面向與氣候變遷風險相互之影響，更新修訂集團永續金融政策及各項風險管理辦法，並訂定權責單位、風險辨識、風險衡量及監督控管機制，以強化氣候相關風險管理。

政策

風險管理政策

氣候變遷風險納入集團風險管理

永續金融政策

對於高碳排之產業，如煤炭及非典型石油與天然氣等，應審慎檢視交易對手因氣候變遷所產生負面影響，針對上述產業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。

子規範

風險管理辦法

- 敘明氣候相關風險定義
- 辨識、衡量與監督及管控原則

單一國家、區域及產業別之大額曝險管理準則

- 訂定高碳排產業之投融資部位曝險限額，每月定期監控。

財務碳排放管理準則

- 每年定期檢視煤炭及非典型石油及天然氣之交易對手，相關業務營收超逾總營收50%將優先進行議合。

高碳排產業管理規範

新光金控為有效達成資產去碳化目標，除了遵循責任投資原則、責任銀行原則及赤道原則外，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。

我們期許子公司透過投前、貸前的盡職調查(Due Diligence, DD)來瞭解客戶及投資對象(Know Your Customer, KYC)，依其所屬產業及碳排情形進行交易評估，交易後亦定期監測投融資標的改善狀況，動態調整交易策略，藉以有效達成永續金融去碳化目標。

高碳排產業管理範圍及機制

適用之高碳排產業	• 煤炭及非典型油氣業 • 石油及天然氣產銷業、電力公用事業、鋼鐵業、化學業、建材業、運輸及物流業、廢棄物管理
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，每年定期檢視煤炭及非典型石油及天然氣之交易對手，若交易對手之煤炭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。

註1：煤炭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及電力網。

註3：建材業包括水泥及骨材。

煤炭及非典型石油與天然氣相關產業逐步退出時程

我們承諾於2045年前全面退出煤炭[註1]及非典型石油與天然氣[註2]相關事業之業務，範圍包括：上市櫃股權與債權、專案融資、信用額度與貸款、固定收益商品承銷業務，以及所有主動、被動與委由第三方管理之投資部位。我們的階段性承諾為：

2030

於2030年前

停止對煤炭及非典型石油與天然氣相關專案（包括新的開採計畫及既有計畫的持續擴張），及煤炭及非典型石油與天然氣相關事業持續擴張公司的專案直接投融資支持。

2035

於2035年前

退出對歐盟及經濟合作暨發展組織會員國等工業化國家煤炭及非典型石油與天然氣相關產業的大部分[註3]直接投融資支持。

2040

於2040年前

逐步退出全球煤炭及非典型石油與天然氣相關產業的投融資支持[註4]。

2045

於2045年前

全面退出全球煤炭及非典型石油與天然氣相關產業的投融資支持[註5]。

上述相關產業之排除對象為，若有具體減碳行動或明確轉型計畫包括通過科學減碳目標(SBT)、使用碳捕捉技術移除碳排量、或其他經第三方機構認可之減碳行動，可進行個案評估，並授權各單位主管同意後維持業務往來。

註1：包括燃料煤開採、發電與基礎建設相關產業。
註2：包括油砂、油頁岩、北極勘探、超深層水之石油與天然氣生產相關產業。
註3：相關產業營收或發電占比大於50%，且未提出與巴黎協定目標一致之低碳轉型計畫的投融資標的。
註4：相關產業營收或發電占比大於30%，且未提出與巴黎協定目標一致之低碳轉型計畫的投融資標的。
註5：相關產業營收或發電占比大於5%，且未提出與巴黎協定目標一致之低碳轉型計畫的投融資標的。

4.4.4 氣候指標與目標

▶ 淨零碳排承諾

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。

為呼應國家淨零政策，新光除了督促自身營運減碳，更發揮核心職能訂定投融資面之氣候變遷減緩、調適指標及目標來定期追蹤、落實減碳作為，以期有效管理氣候風險與機會，響應國家永續轉型。

指標 / 基準年	短中期目標（2026年）	長期目標(2031年)	2022年達成情形
減碳行動：溫室氣體排放(範疇一、範疇二) 2022年	• 2025年人均溫室氣體排放量、用水量及廢棄物量每年減少2%	• 2030年總公司及辦公室所有據點100%碳中和 • 2030年累計減碳34%	• **溫室氣體排放** 範疇一：3,279.60 tCO_2-e 範疇二：28,211.66 tCO_2-e
永續金融氣候變遷行動 2020年	• **人壽：** 持續強化永續投資流程，達到永續穩健之投資成效，有價證券投資符合永續投資原則金額，五年CAGR 3% 專案投資綠能相關事業之投資金額成長率400% • **銀行：** 推動太陽能電廠專案融資，至目標年融資總餘額成長40億元 不定期舉辦ESG淨零轉型客戶說明會以推動綠色授信 發行永續債券	持續提高ESG主題及綠色相關投融資規模	• **人壽：** 符合永續投資原則之有價證券較基準年CAGR 6.69% 專案投資綠能事業較基準年投資成長294% • **銀行：** 太陽能電廠專案融資總餘額成長 181.55% 完成北區ESG客戶說明會1場 承作 4 件適用赤道原則
投融資組合去碳化 2022年	• 以PCAF方法學完成盤查財務碳排放量(tCO_2-e)，衡量投融資組合中高碳排資產曝險金額，並擬定減碳策略。 • 簽署SBTi承諾，制定SBT科學基礎減碳目標 • 訂立煤炭及非典型石油與天然氣相關產業逐步退出時程 • 以問卷調查、電訪、親訪、參與股東會及投票權行使等方式與投融資對象進行議合，令其瞭解碳排放量、氣候相關行動及目標，鼓勵交易對手低碳轉型	2030年前，停止對煤炭及非典型石油與天然氣相關事業專案（包括新的開採計畫及既有計畫的持續擴張）的直接投融資支持	• 投融資組合碳排放 2,442,865 tCO_2-e；投融資組合碳強度3.1 tCO_2e / TWDMM, Revenue • 2022年正式簽署SBTi承諾書 • 2022年議合問卷發放家數76家，回覆率39.5% • 銀行舉辦首場北區淨零轉型客戶說明會

▶ 投融資組合去碳化策略

SBT減碳目標設定

新光落實永續金融精神，依循國家2050淨零政策及行動方案外，2022年正式簽署科學基礎減碳目標倡議(Science-Based Targets initiative, SBTi)承諾書加入國際減碳行列，遵循金融機構SBT指引文件，針對範疇3投融資部位進行去碳策略擬定及科學基礎減碳目標（Science-Based Targets, SBT)設定，並於2023年6月遞交目標審核。

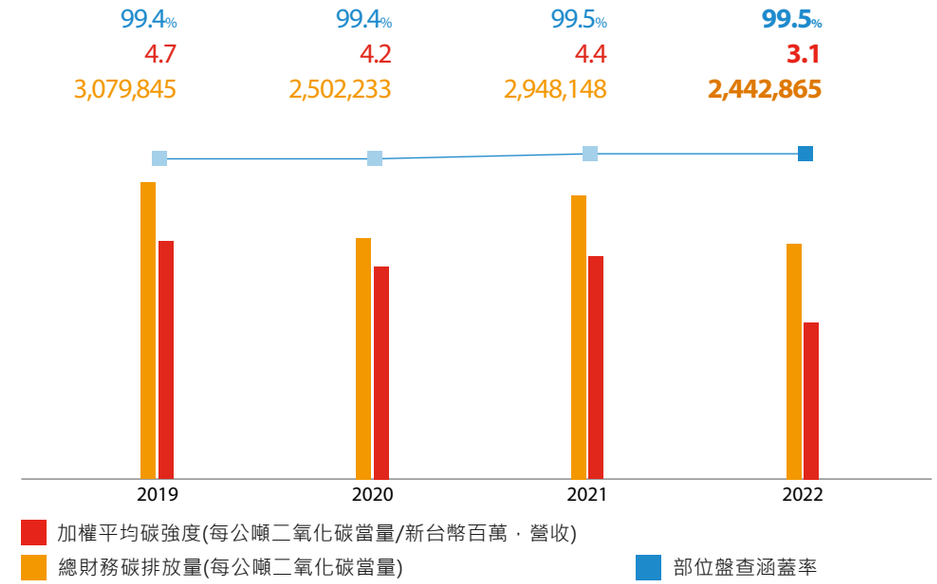
新光金控SBT中期目標 (審核中)

自身營運	• 以2022年為基準年，溫室氣體範疇一及範疇二總排放量於2030年降低34%
投資	• 議合法：以2022年為基準年、2027年目標年 - 上市櫃股權及債券(包含股票、債券、ETF、REITS)通過SBT目標比例達50%
融資	• 議合法：以2022年為基準年、2027年目標年 - 化石燃料、服務/商業建築及其他長期貸款通過SBT目標比例達31.6% • SDA法：以2022年為基準年、2030年目標年 - 發電業企業貸款排放強度(kg CO2e/MWh)下降40.8% - 電廠專案融資排放強度(kgCO2e/MWh)下降52.1% - 商用不動產貸款排放強度(kgCO2e/m2)下降49.8%

財務碳排放量盤查

自2021年起，新光金控依金融穩定委員會（The Financial Stability Board, FSB）、科學基礎減碳目標倡議及碳會計金融合作夥伴（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）公布之相關財務碳排放計算指引文件以及GHG Protocol範疇3 Category 15 Investment，盤查投融資組合在不同資產類別及不同產業類別下的財務碳排放情形，分別以總碳排放量（公噸二氧化碳當量，tCO_2-e）及加權平均碳強度(Weighted Average Carbon Intensity，WACI) (tCO_2e/TWDMM, Revenue)呈現，並且以AA1000ASv3 Type 2 Moder ate為查證標準進行保證作業。

新光近四年度財務碳排放量與加權平均碳強度



註1：盤查範疇係依據科學基礎減碳目標倡議(SBTi)公布之SBT目標必要設定項目。

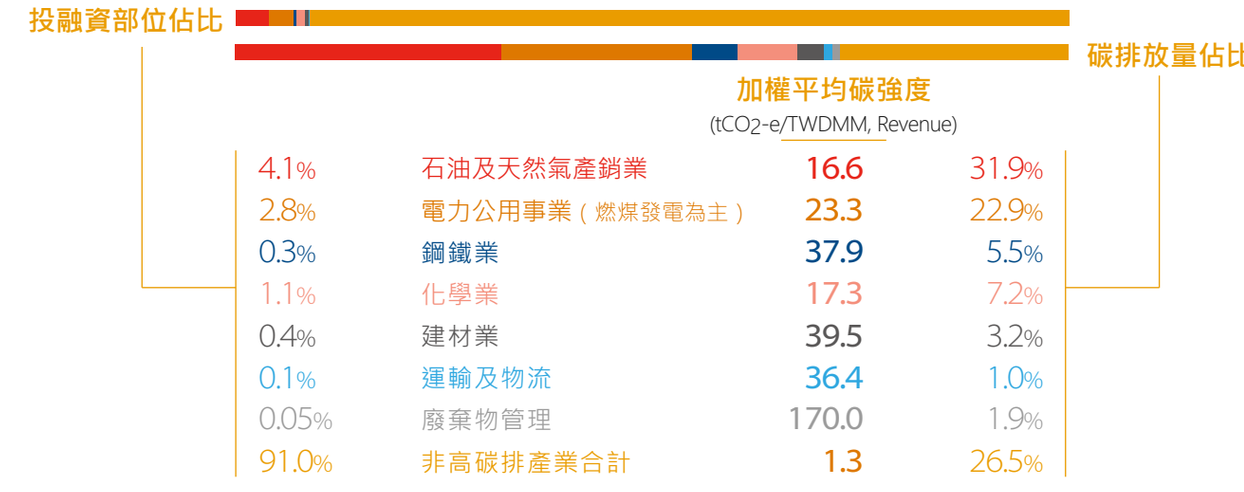
註2：考量商用不動產財務碳排放量係採取係數估算（每單位樓地板面積換算用電及碳排量），故上述WACI計算結果不包含商用不動產，惟經計算商用不動產碳足跡為0.75 t-CO2e/TWDMM。

由於新光金控及子公司業務特性，在債券資產類別上財務碳排放量最高，但加權平均碳強度以企業授信最高，2022年起新光銀行即無燃煤電廠發電融資專案額度，並確立2045年零煤融資目標；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、電力公用事業及化學業，我們針對高碳排產業亦訂定管理規範，陸續減少相關暴險金額。

投融資組合財務碳排放量-資產類別

投融資部位佔比	財務碳排放量 (tCO_2-e)	加權平均碳強度 (tCO_2-e/TWDMM, Revenue)
12.7% 股權	285,076	4.2
85.0% 公司債、金融債	1,969,392	2.8
2.4% 企業授信	188,397	9.7
企業長期貸款(非中小企業) 化石燃料貸款 電力供應商貸款 電廠專案融資 (非再生能源) 商用不動產貸款		
總計	2,442,865	3.1

投融資組合財務碳排放量-產業類別



總計	3.1

註1：企業授信各類別之財務碳排放量盤查範圍依循SBTi規範，其中化石燃料貸款、電力供應商貸款、電廠專案融資涵蓋率為100%。

註2：考量商用不動產財務碳排放量係採取係數估算（每單位樓地板面積換算用電及碳排量），故上述WACI計算結果不包含商用不動產，惟經計算商用不動產碳足跡為0.75t-CO2e/TWDMM

4.5 永續金融影響力

4.5.1 ESG主題性投資

新光金控透過蒐研國內外永續投資及產業趨勢，並與內外部專家討論議定出集團ESG主題性投資，藉此加強集團投入永續性投資標的之績效，以期發揮核心職能，追求長期穩定報酬、極大化股東利益的同時，帶動產業轉型共築永續未來。

ESG主題性投資

永續發展	• 可持續發展債券	217億元
醫療健康、良善社會與基礎建設	• 社會責任債券 • 公共建設及社會福利產業 • 政府五加二產業政策之生技醫療	48億元
綠色投資低碳友善環境或綠色能源相關產業	• 綠色債券 • 再生能源發電廠 • 政府五加二產業政策之綠能科技、新農業、循環經濟	464億元
ESG永續標竿企業	• 投資於ESG績優表現之台灣企業(公司治理、薪酬、永續評比、職場環境、性別平等)	2,083億元

4.5.2 ESG主題性授信

新光金控子公司新光銀行遵循聯合國責任銀行原則（PRB），力促金融產業邁向永續發展，2021年簽署《赤道原則》並制訂公告實施「永續授信政策」，將ESG因子納入授信審核流程、責任金融商品及服務。為帶動高碳排產業轉型、鼓勵低碳產業研發，新光銀行蒐研國內外產業趨勢及政府政策推動方針，歸納六大產業檢視資金投入永續成效，致力實踐經濟與環境永續發展之願景。

新光銀行近四年ESG主題性授信　單位：億元

產業類型	2019 戶數	2019 授信餘額	2020 戶數	2020 授信餘額	2021 戶數	2021 授信餘額	2022 戶數	2022 授信餘額
太陽能產業	22	5.7	24	10.3	29	19.7	39	29.0
綠能科技產業	10	4.0	9	7.5	3	2.2	12	9.9
自行車產業	17	8.5	13	8.3	12	12.0	17	13.4
循環經濟產業	14	3.7	12	4.3	10	3.6	9	5.3
醫療照護產業	5	6.7	4	6.6	10	5.4	9	5.8
教育產業	9	7.2	10	7.3	9	8.1	10	7.1
合計	77	35.8	72	44.2	73	51.0	96	70.5

▶ 推動永續績效連結授信

為實現永續金融，新光銀行致力推動永續績效連結授信，依我國金融聯合徵信中心分類定義，新光銀行2022年承作「永續績效連結授信」達61.6億元，並以授信條件同時連結E、S、G者為大宗，顯見新光銀行透過融資來引導企業積極響應ESG各面向作為。

其中，新光銀行主辦之「湖北榮成」聯貸案，籌組總金額達美金5,400萬元。湖北榮成再生科技有限公司為一家低碳造紙廠，該案連結母公司榮成紙業之總溫室氣體排放量、每噸造紙耗電量、每噸造紙用水量等指標，若達成任一項，聯貸銀行團則降減利率加碼，鼓勵授信對象達成溫室氣體排放、節電及省水等ESG指標，亦回應借款人對社會環境改善之用心與努力、落實銀行團推廣減碳轉型之決心。

2022年永續績效連結授信推動成效 單位：億元

ESG	E	ES	SG	EG
2022年授信餘額				
26.6	18.8	12.8	2.4	1.0
合計：61.6				

▶ 綠色授信

為促進綠色經濟發展，新光銀行亦專注於低碳環境、潔淨能源、氣候變遷減緩、生物多樣性等面向的資金投入，創造金融機構之綠色價值，引導客戶實踐綠色消費與生活。2022年度綠色授信承作餘額達53億元，其中以再生能源為大宗，佔比近六成。

單位：億元

SDGs	綠色授信主題	2022年授信餘額
7	再生能源	31.4
11	潔淨交通運輸	10.7
11	綠能建築	8.0
11	節能	2.1
6	汙染防制	0.3
13	氣候變遷調適	0.02
14 15	地域與水域生物多樣性保護	0.01
	合計	53.0

4.5.3 綠色投融資支持再生能源發展之減碳效益

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，除了參與太陽能電廠開發與建置融資案外，亦透過綠色專案股權投資、綠債投資等方式支持產業發展乾淨能源。

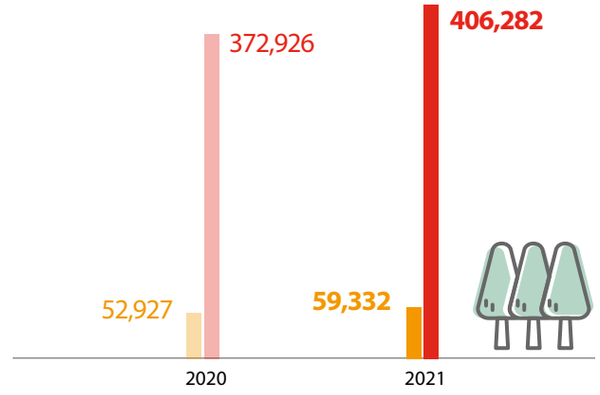
2022年新光金控子公司新增投資15.71億元，新增發電度數預估約4,137萬度，約可以供應17.34萬戶家庭月使用，可節省之碳排放量21,812公噸二氧化碳；新增融資核准額度15.05億元，新增發電度數預估約2,268萬度，約可以供應7.29萬戶月使用，可節省之碳排放量 11,544公噸二氧化碳。

再生能源電廠開發與建置累計投資金額、融資核准額度

	2021	2022
專案投資、綠債投資	80.12億元	95.82億元
融資	32.68億元	47.73 億元

減碳效益

累計預估發電量與減碳量



註1：統計時間自2021年起。
註2：2022年家庭月平均用電量參考台灣電力公司2021年311度為計算基礎。
註3：2022年每年可節省之碳排放量參考經濟部能源局2021年度電力排碳係數0.509公斤 CO_2e/度為計算基礎。

4.5.4 ESG輔導、承銷、研究報告

新光金控子公司元富證券透過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。

總金額 **22.7** 億元

2022年元富證券ESG相關輔導及承銷總金額達22.7億元

2022年ESG相關輔導及承銷

承銷			輔導
綠色債券	可持續發展債券	可持續發展連結債券	綠色企業
17.7 億元	**4** 億元	**1** 億元	**196** 萬元

此外，元富證券亦極力支持國家五加二產業推動政策，發揮本業職能協助企業募資以加速臺灣產業轉型升級，追求永續發展的經濟新模式。2022年元富證券針對符合五加二產業之企業輔導及承銷總金額31.9億元，以實際行動落實政府政策。

2022年元富證券促成「五加二」產業特色案例如下

浩鼎生技

以新藥研發自我定位，致力發展Globo系列（Globo　H、SSEA-4）、醛酮還原酶（AKR1C3）和其他新穎的治療標的癌症新藥，期以創新的癌症療法，滿足仍缺乏有效治療醫療的需求。浩鼎生技的核心競爭力在於首創新藥、有完整的Globo　Series產品線包含主動免疫（疫苗）、被動免疫治療（單株抗體）及抗體小分子藥物複合體，同時跨足小分子的領域，針對AKR1C3高度表現的癌症進行新藥開發，在改善人們健康之餘，提升病友的生活品質。

綠界科技

台灣首家上櫃之第三方支付公司，主要業務為為企業用戶及個人商家串接金流、物流、電子發票及票券發行管理，並涵蓋超商代收付、貨到付款、門市銷售POS機等實體服務，目前在中小型電商市佔率已逾7成，未來將導入策略聯盟夥伴分期系統，擴大市場規模。另外，綠界科技也透過轉投資與國內線下刷卡機服務商結盟，打造OMO全通路的收款串接，一站式彙整商家的銷售數據，持續提升商家收款、消費者付款的資料安全及便利。

▶ 元富證券為全台首家導入台灣企業ESG指標於個股研究報告

元富證券響應金管會綠色金融永續發展目標，除了將ESG要素納入投資決策流程外，為了將ESG表現優異的企業推薦給更多的投資人、串聯起投資人的參與ESG投資的橋樑，旗下元富投顧為國內首家導入台灣經濟新報(TEJ)之ESG資料庫於個股研究報告中，利用ESG評分指標協助投資人快速了解該企業於ESG的發展程度，讓優質的企業價值得以彰顯，強化投資人參與ESG投資的深度，並督促其他企業在環境、社會與公司治理面向追求改善與進步。

元富證券個股 ESG 研究報告

320 篇以上

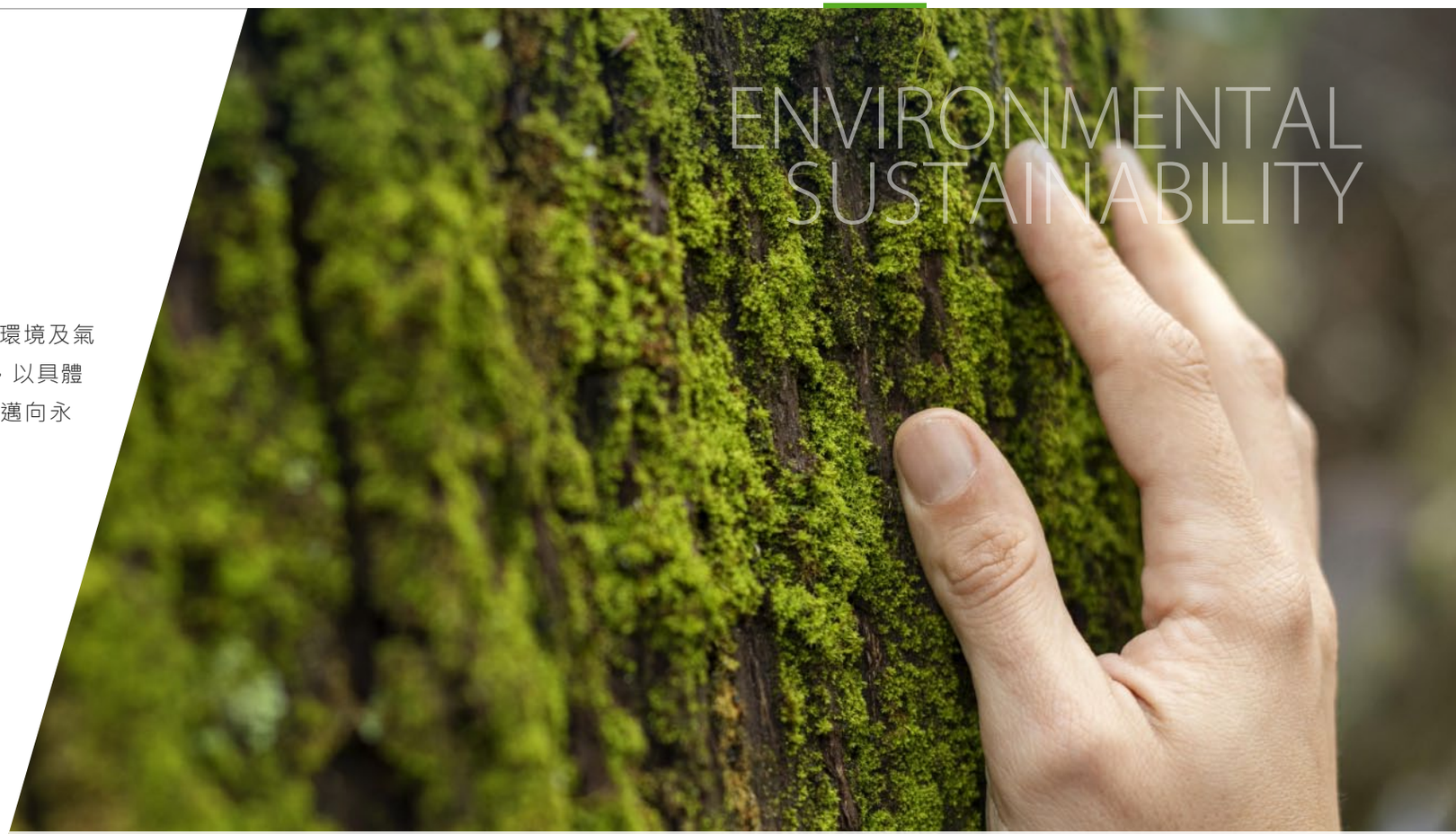
320 篇以上 ESG 個股研究報告

註: 台灣經濟新報為台灣市佔率第一的財金資訊公司，主要提供大中華、東亞地區金融市場及總體經濟等財經資料庫。

05

環境永續

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。



5.1 環境承諾與管理

5.2 低碳營運

5.3 資源利用

5.4 供應鏈管理與綠色採購

2022環境永續重點績效

導入ISO 14046水足跡查證
ISO 50001能源管理系統認證
ISO 14001環境管理系統
ISO 14067碳足跡標準
ISO 20400永續採購指南

E化減紙行動共減少約
3,831.54萬張紙，減少
260.98噸碳排放

參與CDP氣候變遷評比
獲「A-」領導評級

榮獲台灣淨零行動聯盟
頒發「綠級標章」

5.1 環境承諾與管理

新光金控環境永續承諾

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

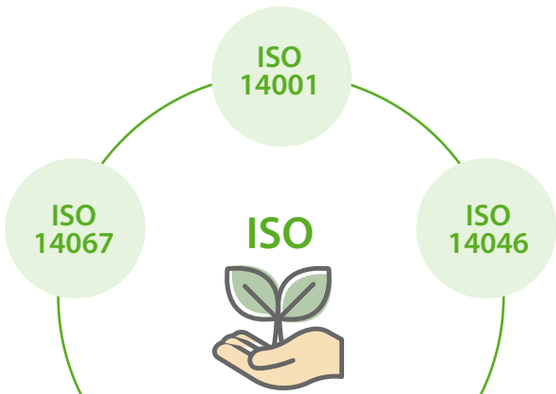
新光金控長期關注並投入環境永續行動，積極發揮金融業核心能力，透過資源的引導，促進環境邁向永續發展。我們以實踐綠色職場為目標，透過自發性的行動措施與改善方案，致力提高能源效率，減少能源及資源的耗用，並與我們的廣大客戶及供應商夥伴合作，共同實踐對環境友善的責任。2022年新光金控及子公司無任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款制裁事項。

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「環境永續承諾」，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

環境管理系統

新光銀行新生南大樓於2022年導入ISO 14001 環境管理系統



碳足跡標準

新光銀行六家分行於2022年通過ISO 14067 碳足跡標準驗證

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

溫室氣體盤查

2015年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

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

新光銀行新生南大樓於2022年導入ISO 50001能源管理系統

5.2 低碳營運

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。新光金控於2022年簽署加入科學基礎減量目標倡議(Science Based Target initiative, SBTi)依循標準框架及科學方法，致力於實踐永續淨零願景，逐年以符合金融產業特性之方式推進減碳強度，展現與國際標準接軌的永續作為。關於SBTi詳情請參閱本報告書4.4.4氣候指標與目標-淨零碳排承諾。

5.2.1 溫室氣體減量

新光金控及子公司原設定2019年為基準年，針對範疇一與範疇二，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，然2022年底新光金控簽署加入SBTi，設定2050年淨零目標，以1.5°C減量目標情境，採行絕對減量方法，承諾2030年範疇一、二排放總和相較基準年2022年減少34%，請參考本報告書4.4.4氣候指標與目標-淨零碳排承諾。

2022年新光金控及子公司溫室氣體總排放量(範疇一、二)為31,491.26公噸CO_2e，較2021年增加1,315.56公噸。人均排放量則因各子公司調整防疫政策，陸續結束居家工作及分流措施，加上員工人數減少，故人均排放量較2021年略增。我們將持續加強能源減量措施，並宣導員工日常行為改變以達成長期減碳目標。

溫室氣體排放量與強度（噸CO_2e）

範疇別		2019	2020	2021	2022
範疇一		3,031.07	2,831.94	2,915.24	3,279.60
範疇二	地區基準	30,512.24	29,875.16	27,260.46	28,211.66
	市場基準	30,503.63	29,866.51	27,251.43	-
範疇一、二總計	**地區基準**	**33,543.31**	**32,707.10**	**30,175.70**	**31,491.26**
	市場基準	**33,534.65**	**32,698.57**	**30,166.67**	-
盤查據點涵蓋正式員工人數		**16,442**	**16,255**	**16,139**	**15,469**
排放強度(t- CO_2e/人)		**2.04**	**2.01**	**1.87**	**2.04**
範疇三		4,707.33	5,294.83	4,920.17	4,960.99

註1： 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年度起新光金控及子公司皆採用ISO14064-1:2018盤查標準，於2022年起依循IPCC 2021年第6次評估報告(AR6)之GWP值(除新光人壽於2021年啟用)。以營運控制方法彙總排放量。

註2： 2019-2021年度能源局公告電力排碳係數分別為1kwh = 0.509kg CO_2e、0.502kg CO_2e、0.509kg CO_2e，2022年度暫以2021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。

註4： 上表範疇三排放量未包含類別15投資碳排放。

範疇三溫室氣體排放量（噸CO_2e）

類別1	類別3	類別5	類別6	類別9	類別15
購買產品與服務	燃料與能源相關活動	營運產生之廢棄物處理	商務旅行	下游運輸及配送	投資
114.9887	4,469.8837	158.2730	216.6373	1.2107	2,442,865

註1： 員工商務差旅包含陸、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。

5.2.2 能資源管理

新光金控為降低因業務發展帶來的衝擊，善盡企業社會責任，故積極打造綠色職場，以促進環境永續，自2015年開始進行溫室氣體盤查，藉由鑑別、分析及評估流程，擬定能資源耗用因應策略，透過系統化管理與節能設備的汰換方式，推行全面性的節約行動，有效減少電力使用量，提高辦公大樓之能源使用效率。

能源使用量

能源	單位	2019	2020	2021	2022
外購非再生電力	MWh	55,260.82	55,014.72	54,165.31	55,425.65
汽油	L	101,942.04	112,320.94	99,829.54	94,169.03
	MWh	925.28	1,019.48	906.10	854.72
柴油	L	5,811.72	6,978.33	6,540.00	14,649.34
	MWh	56.81	68.21	63.93	143.19
非再生能源小計	MWh	**56,242.90**	**56,102.41**	**55,135.34**	**56,423.57**
自發自用再生電力	MWh	0	0	0	0
外購再生電力	MWh	17	17	18	0
再生電力小計	MWh	**17**	**17**	**18**	**0**
非再生與再生能源合計	MWh	**56,259.90**	**56,119.41**	**55,153.34**	**56,423.57**
人均用電	kWh/年	**3,360.95**	**3,384.48**	**3,356.18**	**3,583.01**

註：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；汽油為新光金控及子公司公務車用油之總和，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。

▶ 節電目標與措施

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。近兩年鼓勵員工使用視訊會議，致使部分營運據點用電量增加，至2022年因國內疫情持續嚴峻，遠端會議頻繁及視訊器材需求上升，故人均用電量較2021年約增加227度。目前已於2022年底簽署加入SBTi，我們將持續強化節電措施並定期追蹤執行成效。

為提升員工節能意識及提高能源效率，進一步有效管理碳排放風險，新光金控於2021年導入「內部碳價機制(Internal Carbon Pricing, ICP)」，積極落實為「外部成本內部化」定價的行動。本金控內部碳價辦法設定以範疇一、二產生之溫室氣體排放為主，運用影子價格之模式協助各子公司進行節能減碳專案之效益評估，透過執行節能專案、使用綠色能源或購買再生能憑證等方式發揮減碳綜效；未來將持續標竿分析金融同業內部碳價以及國內外碳價之趨勢，並搭配科學基礎減量方法進行滾動式調整，以符合國際淨零排放標準。

2022年節電專案及成效

專案類型	實施內容	節電度數 (度)	年減排量 (噸 CO_2e)
行政管理	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，空調主機每日減少使用2小時，分公司整併等	1,345,939	685.08
照明燈具	更換為LED	206,703	105.21
空調設備	更換冰水主機、冷卻水塔老舊散熱鰭片	52,320	26.63
事務機器	更換5台免加熱型影印機	170	0.09
其他設備	拆除停車場機械停車位馬達	23,132	11.77
	總計	**1,605,132**	**817.01**

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。

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，2022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年完成「新綠能資訊機房」建置，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力需求，持續執行資訊基礎架構擴建，全面導入虛擬化建置，目前虛擬伺服器數量已達858台，涵蓋率達81.4%。透過虛擬伺服器之建置，共計節省機櫃空間1,716U（約43個機櫃），並減少額定電力消耗約1,720,233度及減少約876t-CO_2e之排放。

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，而造成石化燃料（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。

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

註：Green Grid協會PUE評估綠色機房銅級標準PUE：1.67~2

5.2.3 減碳行動

▶ 綠建築

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(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。

截至2022年累計共7棟大樓申請綠建築證書，其中包含取得6張綠建築證書、1張候選綠建築證書及1張美國LEED證書，目前尚有6筆建案規劃申請綠建築證書。2022年新光總統傑仕堡取得銀級綠建築證書、杭州北路地上權案取得銀級綠建築候選證書，以綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源、污水垃圾改善等七大指標，於基地內種植大量喬木及灌木、空調設備全面採用節能機型、建築照明採用LED燈具、選用有省水標章之衛浴設備、設置垃圾冷藏設備、並大量使用綠色建材等，致力打造低碳永續之智慧綠建築。

綠建築成果

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
新光總統傑仕堡 1,477.025t	2022年取得銀級綠建築證書
杭州北路地上權案 357.88t	2022年取得銀級候選綠建築證書

▶ 節能宣導活動及獎勵競賽

連續15年舉辦 「夏日輕衫」節能宣導活動

新光金控及子公司2022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。

新光Earth Day你減碳獎加倍

新光金控以低碳、創新、共好做為企業永續策略的核心價值，攜手旗下子公司推出「新光Earth Day你減碳獎加倍」創新數位活動，全面推動無紙化、無接觸金融的數位轉型模式，加速企業低碳轉型，其中新光銀行鼓勵消費者能夠透過數位渠道申辦數位存款帳戶、信用卡、信貸；元富證券鼓勵消費者開戶線上化、交易電子化及帳單數位化；新光人壽鼓勵客戶使用網路投保及申請人壽網路會員等各項數位產品。

截至2022年12月底為止共有11,550位員工參與活動，佔集團員工72%，各項數位產品累計減少超過1,053萬張紙，省紙量的高度超過4棟新光摩天大樓，讓客戶親身體驗數位申辦服務能同時守護地球，提高客戶對於新光品牌認同度，共同攜手從近零走向淨零，響應政府推動再生能源策略，為全世界淨零排放的共同目標努力。

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排放。

2022年主要減紙行動

新光人壽

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

新光銀行

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。

元富證券

藉由公文電子化、建置無紙化儲存系統，及使用電子對帳單，減少紙張用量。

新光投信

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。

新光金保代

透過數據分析管理，協助相關人員釐清紙張使用量及採購狀況，進而轉變到無紙化的業務流程。

2022年e化減紙績效

新光人壽

電子保單、電子單據及網路投保，年度省紙張數約1,353萬。

行動商務APP年度省紙張數約563萬，E投保年度省紙張數約 214 萬。

2022年共減少使用2,130萬張紙，減少144.8噸碳排放。

新光銀行

電子化行政流程年度省紙張數約222萬，電子化服務年度省紙張數約1,374萬。

2022年共減少使用1,596萬張紙，減少109噸碳排放。

元富證券

電子化行政流程及電子化服務，2022年共減少使105.54萬紙張，減少7.18噸碳排放。

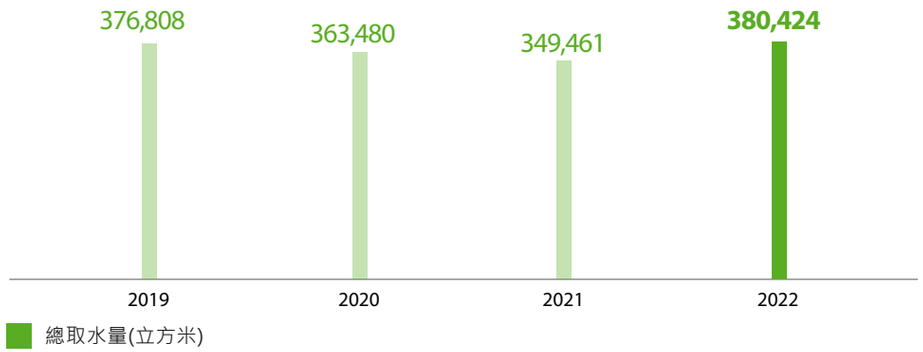
註：以每包A4之70磅紙張碳排放量為3.4kg CO_2e計算。

5.3 資源利用

5.3.1 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，加上2022年下半年起因員工結束居家工作，致使整體用水量比2021年增加8.8%；未來，我們將持續規劃更全面的水資源管理政策並陸續更換節水設備，減少水資源的耗用。

新光金控及子公司取水量



5.3.2 減少廢棄物並推動回收

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。2022年新光金控及子公司人均廢棄物量為0.116公噸較2019年的0.209公噸減少45%。

新光金控及子公司廢棄物產量　單位(公噸)

	2019	2020	2021	2022
回收/再利用總量	430.35	189.97	331.98	592.09
廢棄物處置總量	3,450.40	2,257.31	2,038.52	1,799.88
非使用回收能源的焚化量	3,450.40	2,257.31	2,038.52	1,799.88
掩埋的垃圾量	0	0	0	0
人均廢棄物	**0.21**	**0.14**	**0.13**	**0.12**

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年起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），計算出人均廢棄物量，再以正式員工總人數推估全據點廢棄物總量，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。

5.4 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。

5.4.1 供應商永續管理

為推動供應商永續管理，新光金控及子公司於2014年起在供應商合約內要求供應商必須依循本公司「供應商管理規範」及「誠信經營政策暨守則」等相關規定，承擔對員工、社會和環境的責任，並承諾絕不從事任何不誠信行為。

此外，供應商立約的同時亦須簽署「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，減少發生個資外洩，侵害客戶權益之風險。因供應商亦包含承攬商，為確保承攬商作業安全，我們另訂有「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」，要求承攬廠商應善盡職業安全衛生相關法規要求，及提供所屬員工必要個人防護及教育訓練規範承攬商施作。

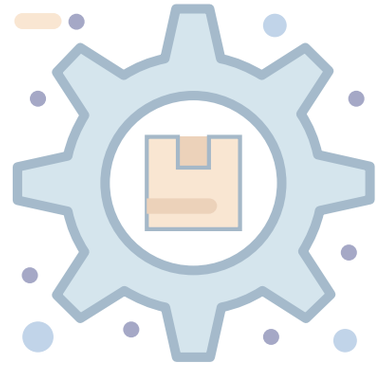
我們亦邀請供應商簽署「供應商ESG承諾書」，承諾遵守企業道德，保護環境，以及尊重其員工權利與人權；不得強迫勞動、雇用童工，以及應提供具備人道待遇、免於歧視騷擾之健康安全職場。

2022年新光金控及子公司之新供應商100%已簽署ESG承諾書，其中新光人壽建置供應商管理系統，主動邀請遴選廠商簽署ESG承諾書，除可強化供應商管理外，同時也串連供應商與我們齊力推動環境永續發展及維護基本人權，善盡企業責任。

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，將供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。新光金控每三年舉辦一次供應商大會，藉由會議的召開對供應商進行永續教育訓練。

2022年新光舉辦之供應商大會，共計上百位供應商代表參與，會中頒發感謝狀給出席代表，並邀請產學專家，以「永續金融之光，共創淨零排放」為主軸，與供應商代表分享永續低碳策略及行動，期望與供應商一起攜手掌握永續低碳商機。新光銀行更於2022完成導入「ISO 20400永續採購指南」，並通過SGS-Taiwan第三方認證，透過檢視及整合採購實務之永續關鍵因素，落實永續性採購作為，達成企業永續供應鏈責任與目標。



2022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：

供應商審核
審核是否合規以及有無違反ESG事件

執行採購
簽署CSR承諾書、保密同意書等

定期評估
定期請供應商填寫自評問卷，針對ESG現況進行自我評估

風險評估
依供應商填寫之自評問卷結果，進行風險評估，將供應商分為高中低三級

實地稽核
針對高風險的供應商進行實地稽核

溝通議合
舉辦供應商大會、教育訓練等；評估不合格者議合改善

2022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
59家	59家
風險評估比例：100%	風險評估比例：100%

具備潛在風險（問卷評估發現缺失）	已發生風險（有違反法規之情形）[註3]
環境類型：2家[註1] 人權類型：3家[註2] 風險評估比例：100%	環境類型：0家 人權類型：2家 環境風險比例：0.00%[註4] 人權風險比例：3.39%

風險減緩措施

- 新供應商已100%簽署承諾書
- 關鍵供應商100%完成永續風險評估
- 針對高風險供應商進行實地稽核
- 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）
- 2022年舉辦供應商大會

註1：潛在環境議題風險主要為製造過程或營運環境缺乏完整環保行動，如未進行綠色採購、在地採購，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相關，如勞安違失等。

註3：已發生風險為違反勞動法令遭裁罰案，裁罰內容為職業安全衛生設施不足、未依規設置職業安全衛生管理人員等。

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。

5.4.2 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2022年綠色採購比例為	在地採購比例
成長近 **150%**	**99.25%**

2016年至2022年，新光人壽陸續獲得環保署及台北市政府環保局頒發「民間企業與團體綠色採購績優單位」。

06

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。

6.1 平等包容職場

6.2 人才吸引與留任

6.3 職涯培育與發展

6.4 職業健康安全

永續重點績效

- 訂定金控層級之職業安全衛生政策，並設置「職業安全衛生委員會」
- 新光銀行獲選「亞洲最佳企業雇主獎」
- 入選2023彭博性別平等指數，營造友善共融職場獲國際肯定

6.1 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、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或以往工會會員身分等差異而有所不同，我們重視人權，遵循國際人權公約並恪守《就業服務法》、《勞動基準法》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。

6.1.1 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；2022年正式員工共計15,469人，非正式員工計46人，其他工作者計3,940人，合計19,455人。為提升人才競爭力與多元性，新光金控也招募外籍人士，2022年共雇用34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0.17%。

2022年員工地區 / 國籍分析 (單位：人數)

公司別		新光金控暨子公司				
類別		台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	總計
女性	正式員工	10,456	22	10,466	12	10,478
	非正式員工	28	0	28	0	28
	其他工作者	3,415	0	3,415	0	3,415
	小計	13,899	22	13,909	12	**13,921**
男性	正式員工	4,953	38	4,969	22	4,991
	非正式員工	18	0	18	0	18
	其他工作者	525	0	525	0	525
	小計	5,496	38	5,514	22	**5,534**
正式員工總計		**15,409**	**60**	**15,435**	**34**	**15,469**
所有工作者總計		**19,395**	**60**	**19,421**	**34**	**19,455**

註1：正式員工為全職人員，內勤非正式員工為約聘、兼職、工讀生及實習生，其他工作者為展業代表及派遣。
註2：外國籍員工均為內勤人員，主要以香港籍員工佔全體員工0.12%為最多數，其次為中國、緬甸、越南及馬來西亞。(詳見附錄8.2.2)

2022年正式員工性別及階層分析 (單位：人數)

職級	男			女			總計	各類別比例	
	未滿30歲	30歲 - 49歲	50歲以上	未滿30歲	30歲 - 49歲	50歲以上		男	女
高階主管	0	48	160	0	21	53	282	1.3%	0.5%
中階主管	0	119	120	0	75	60	374	1.5%	0.9%
基層主管	77	516	202	46	627	611	2,079	5.1%	8.3%
一般員工	864	2,117	768	1,213	4,492	3,280	12,734	24.2%	58.1%
各年齡層比例	**6.1%**	**18.1%**	**8.1%**	**8.1%**	**33.7%**	**25.9%**	**100%**	**32.3%**	**67.7%**

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。

6.1.2 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

我們尊重並保障原住民及身心障礙者的就業與工作權益，2022年雇用185名身心障礙員工，超額進用37名，超額比例約25%；雇用原住民172名，超額進用72名，超額比例約72%，身心障礙及原住民員工合計佔正式員工2.3%。此外，子公司新光人壽訂有《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民員工於歲時祭儀紀念日特別休假一日及6,000元返鄉補助金，2022年總計補助64人，共38.4萬元補助金，另核發原住民就業獎勵金約1,158萬元。

近三年弱勢族群員工佔比

	2020年	2021年	2022年
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	27.6%	20.8%	25%
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	49.5%	59.8%	72.0%
原住民就業獎勵金	1,015萬	1,200萬	1,158萬

▶ 性別平等

新光金控為落實性別平權，成立性別平等推展委員會，由高階主管專責推動落實多元化及包容性文化，我們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。2022年女性佔全體員工71.6%，其中科學、科技、工程、數理(STEM)相關領域女性佔比達40.8%，而女性主管職佔比達54.5%。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%。

2020~2022年女性員工分析

	2020年	2021年	2022年
女性占全體員工佔比(%)	72.1%	71.9%	71.6%
女性占主管階層佔比(%)	55.9%	55.3%	54.5%
基層女性主管佔比(%)	64.1%	63.0%	61.8%
高階女性主管佔比(%)	24.5%	24.2%	26.2%
營業部門女性主管(%)	60.6%	59.6%	58.1%
STEM	39.4%	41.1%	40.8%

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

2022年男女薪酬比

	固定薪酬比率(女 / 男)	固定薪+變動薪酬比率(女 / 男)
高階管理職	95.8%	96.5%
一般管理職	85.8%	101.0%
非管理職	87.4%	86.6%

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2022年固定月薪(含月本薪/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。

6.1.3 維護人權

新光金控致力維護員工基本人權，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，訂定「新光金融控股股份有限公司人權承諾」，並恪遵台灣當地法令，保障全體同仁、客戶、供應商及利害關係人之基本人權。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，營運變化前亦依據新光金控工作規則第98條通知員工營運變化情勢。

2022年新光金控及子公司共舉辦121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)、職場壓力調適及情緒管理、職場不法侵害等，總受訓人次約4.1萬人次。全體員工已100%接受法令遵循宣導及人權政策相關之教育訓練。

	2020	2021	2022
課程對象	全體員工	全體員工	全體員工
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訓練 · 職場性騷擾防治訓練 · 金融消費者保護法暨公平待客原則 · CRPD身心障礙者權益保障訓練	· 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 · 金融消費者保護 · 資訊安全暨個資保護教育訓練 · CRPD身心障礙者權益保障訓練	· 人權承諾、反歧視、反霸凌、性騷擾防治宣導 · 金融消費者保護法及金融服務業公平待客原則 · 勞動權益 · 職業安全衛生教育訓練 · 資訊安全暨個人資料保護法 · CRPD身心障礙者權益保障
受訓人次	31,908	63,687	41,591
完訓率	100%	100%	100%

▶ 人權盡職調查

新光金控重視人權議題，除了制定本公司人權承諾，亦建立人權盡職調查程序，定期檢視人權維護落實情形。

我們蒐集國內外人權議題發展趨勢及內外部溝通管道意見，分析企業在營運過程、價值鏈活動，以及發展新事業關係時所潛在的人權議題，並與相關單位透過內部專家法評估各議題「發生頻率」、「對價值鏈衝擊的衝擊程度」，與所可能受衝擊之利害關係人（如全體員工、供應商、客戶、投融資對象與合資企業等）。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，以管理及降低已辨識之重大風險，並在風險實際發生時，妥善落實因應處置。另我們也定期檢討、修正現行人權承諾與策略方針，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

蒐集與辨識

蒐集企業營運及價值鏈活動各面向所可能發生的人權議題。

鑑別與排序

企業永續經營委員會執行小組鑑別企業及價值鏈中可能受衝擊之害關係人與衝擊程度，進行風險排序。

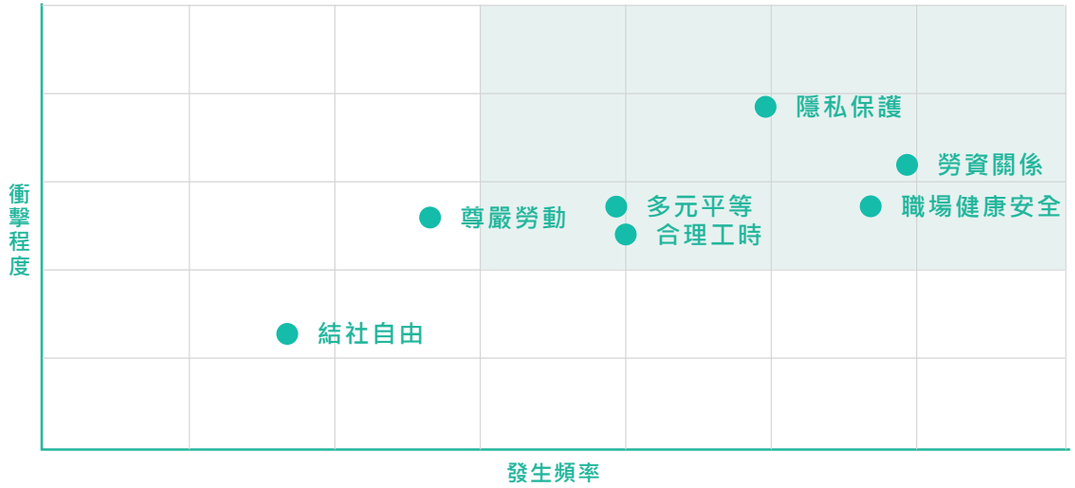
評估與相應措施

針對議題與利害關係人定期進行風險評估，依評估結果擬定預防、改善計畫與減緩措施。

定期檢討與修正

彙整人權盡職調查報告進行公開揭露，並定期檢討及修正現行人權政策與策略方針。

2022年人權議題風險矩陣



2022年新光金控及子公司依循人權盡職調查流程，針對企業營運過程與價值鏈中可能影響的對象，包含全體員工、供應商、客戶、投融資對象與合資企業等利害關係人鑑別出「勞資關係」、「合理工時」、「多元平等」、「隱私保護」、「職場健康安全」五項重大人權議題進行風險評估，針對高風險族群研擬相關管理及減緩措施。

2022年新光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。

2022年人權盡職調查結果與管理措施

風險議題/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　　具風險比例：0.47%

1. 提供優於法令之產假、陪產假及陪產檢假、彈性工時與留職停薪制度。
2. 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。
3. 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。

1. 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
2. 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。
3. 提供優質哺集乳室以及生（養）育補助金。

100%(更多細節詳見6.2.3)

供應商

勞資關係、隱私保護、職場健康安全　　具風險比例：8.5%

1. 制定「供應商管理規範」。
2. 供應商須簽署「供應商承諾書」，承諾遵守企業道德，維護員工權益，並保護當地社區環境。
3. 要求供應商須簽署「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。
4. 發放供應商ESG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。
5. 辦理供應商大會，對供應商進行永續教育訓練。
6. 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。

1. 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。
2. 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。
3. 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%**簽署供應商承諾書(更多細節詳見5.4.1)

客戶

隱私保護　　具風險比例：0.00%

1. 訂定「新光金控及子公司隱私權保護聲明參考指引」、「個人資料管理政策」、「資料共享政策」、「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。
2. 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。
3. 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。
4. 設有「個人資料保護管理組」，規劃及推動個人資料保護業務。
5. 辦理個資保護相關教育訓練及法令測驗。
6. 導入ISO27001資訊安全管理系統、ISO10002客訴品質管理系統。

1. 依個人資料侵害通報流程進行通報及應變措施。
2. 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。
3. 透過教育訓練、績效管理進行改善與檢討。
4. 強化客戶名單控管機制與提升同仁個資保護意識。

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/減緩措施	補償措施	減緩措施實施比例

全體員工

勞資關係

具風險比例：0.08%

1. 遵守勞動法令，明訂於工作規則及人事規章。
2. 定期辦理勞資會議，並設有「業務員意見信箱」。
3. 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。
4. 提供多元溝通管道，除了適時宣達營運相關訊息予員工知悉，並藉此蒐集員工意見，促進勞資關係和諧。

1. 依調解方案提供實質補償。
2. 加強內部宣導機制。
3. 制定員工內部申訴處理要點，協助員工申訴工作上有關個人權益或不公平待遇等事項。

100%
(更多細節詳見6.1.4)

合理工時

具風險比例：4.15%

1. 遵守勞動法令，於工作規則及人事規章制定正常工時，並加強員工生活工作平衡教育訓練宣導。
2. 差勤管理系統每周控管出勤紀錄，檢核異常工時。
3. 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。
4. 提供彈性工時制度、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。

1. 提供加班費或加班補休，員工可自行選擇加班補償方式。
2. 年度休假未修畢可抵換為工資。
3. 建置每日加班提醒系統，協助員工及主管控管工時及加班時數。

100%
(更多細節詳見6.4)

多元平等(反歧視)

具風險比例：0.00%

1. 訂立「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不因性別、性傾向等條件而受歧視。
2. 執行性騷擾與不法侵害預防教育訓練，內容包含：
   - 職場暴力及處理方法(內部申訴通報機制、工作環境潛在風險認知及應對方式溝通技巧、暴力行為相關法律知識)。
   - 職場性騷擾、跟蹤騷擾防治。
   - 多元性別平等教育。

1. 針對成立調查案件之相對人，依人事管理規章進行懲處。
2. 研擬工作場所不法侵害行為議處建議表，以加速未來案件處理時間。
3. 制定性騷擾防治申訴及調查處理要點，設置性騷擾申訴專區，並由專人有效處理案件；每年透過數位學習系統定期對員工進行性騷擾防治教育訓練，並列為法定訓練課程。

100%
(更多細節詳見6.1.2)

隱私保護

具風險比例：0.00%

1. 訂定「新光金控及子公司隱私權保護聲明參考指引」、「個人資料管理政策」、「資料共享政策」及「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。
2. 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。
3. 成立「個人資料保護管理組」，規劃及推動個人資料保護業務，以建構完善的個人資料保護管理機制。
4. 辦理個資保護相關教育訓練及法令測驗。
5. 導入ISO27001資訊安全管理系統。

1. 建構完善個資侵害通報流程。
2. 加強內部隱私保護宣導機制。

100%
(更多細節詳3.2.3)

職場健康安全

具風險比例：0.00%

1. 每年實施在職員工健康檢查，並擴大健康檢查對象至外勤業務員。
2. 建立健康高風險者及亞健康風險族群管理機制，提供相對應健康服務及追蹤管理。
3. 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。
4. 入ISO45001職業安全衛生管理系統。

1. 針對高風險健康管理個案安排職醫面談及健康指導，以避免疾病之惡化。
2. 針對亞健康族群辦理年度健促活動，以改善同仁身體健康。
3. 提供醫師臨場諮詢服務，提供員工健康諮詢及疾病預防。

100%
(更多細節詳見6.4)

投融資對象

ESG風險因子檢核

具風險比例：0.00%

1. 訂定《新光金控永續金融政策》。
2. 將ESG風險因子納入投融資分析及決策過程，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。
3. 子公司均簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。
4. 子公司訂立永續投資政策。
5. 新光銀行訂立永續授信政策，辦理徵信時填寫赤道原則暨ESG授信檢核表，評估客戶是否違反赤道原則及ESG議題，並落實貸後追蹤管理作業，以維持良好的授信資產品質。

1. 經ESG 風險因子評估，被列入排除名單者，不得交易往來；針對爭議性議題產業、高碳排產業及氣候變遷風險等進行綜合評估，未進行任何改善前不得新增往來，持續惡化者則應採取部位減碼、撤資行動等決策。
2. 持續監測被投資公司是否發生重大ESG重大議題；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。
3. 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。
4. 依授信戶異常狀況情節輕重，調整其額度動用與清償條件。

投融資對象100%
完成評估
(更多細節詳見4.1~4.2)

▶ 反歧視與騷擾

新光金控以零容忍的態度，訂定「禁止工作場所歧視、騷擾與不法侵害聲明」，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，聲明經由總經理簽署，凸顯職場平權與杜絕職場暴力之重要性。

為減緩風險發生之可能性，我們針對管理職人員定期進行職場不法侵害行為自主檢核，並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之型態、因應方式及申訴管道。2022年新光金控暨子公司全體員工100%完成相關人權承諾、反歧視與反騷擾之教育訓練。

本公司設有性騷擾申訴處理委員會及不法侵害小組，並提供專屬申訴管道（申訴專線及申訴信箱）以及完整的申訴處理流程。

若專責小組接獲申訴/通報後，即啟動調查處理流程，透過調查雙方及關係人後，確認申訴事件是否屬實，若經調查屬實者將依人事規章進行懲處，並視情況給予申訴人所需之協助及資源，如：制度面調整、內部諮商心理師進行心理層面關懷等；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。2022年發生1件性騷擾及1件不法侵害事件，相關違紀人員皆依人事規章進行懲處，並依申訴員工需求，協助調整服務單位或轉介心理諮商等補救措施。

近三年歧視與(性)騷擾申訴案件

項目	2020年	2021年	2022年
歧視案件	0	0	0
性騷擾案件	0	1	1
不法侵害案件	1	6	1

申訴處理流程圖

STEP 1
陳報
- 申訴得以言詞或書面提出，書面申訴應載明事件發生之人、事、時、地、物、並檢附證據。
- 將相關資料寄本公司人資部或性騷擾申訴信箱或性騷擾申訴專線。

STEP 2
參與調查
- 公司以不公開之方式處理性騷擾申訴，並組成申訴處理委員會，於7工作日內確認是否受理。
- 將相關事證提交後，由申訴人本人參與或指派代理人接受申訴委員會之訪談及調查。
- 委員會召開會議時，得通知當事人及關係人到場說明，並得邀具學識經驗者協助，並依會議結果，作成附具理由之書面決議。

STEP 3
接受或申覆
- 除了申訴人主張對申訴事件需保密外，禁止以保密協議和解。
- 公司對申訴事件應自提出起二個月內結案，如有必要得延長一個月，延長以一次為限。
- 申訴人及申訴之相對人如對申訴案之決議有異議者，得於收到通知書次日起二十日內提出申覆，並應附具書面理由，由申訴委員會另召開會議決議處理之。

6.1.4 多元溝通管道

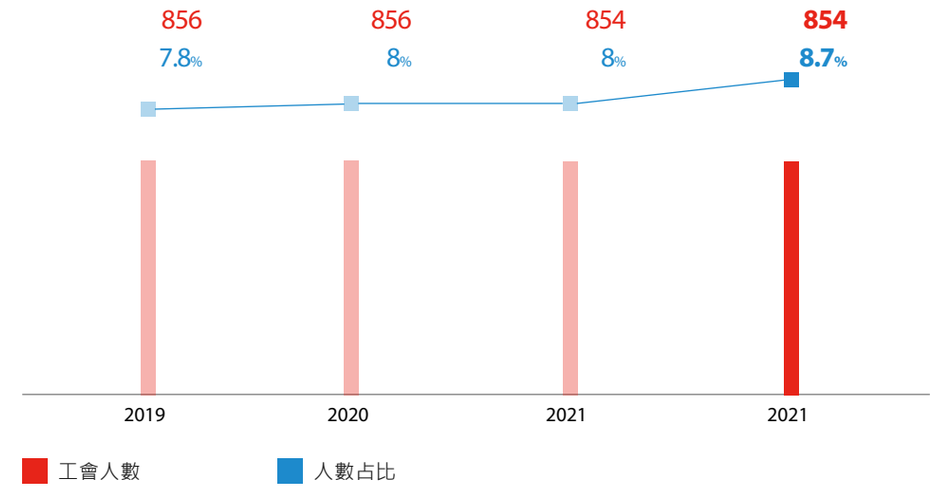
新光金控鼓勵員工表達想法並促進勞資溝通，提供多元溝通管道，使員工的個人意見得以獲得適當支持與理解，溝通管道如：員工溝通信箱、員工申訴信箱、員工討論區、勞資會議並定期進行員工意見調查(如性騷擾、多元包容及隱私權保護等議題)等，以提升員工對公司的認同感與凝聚力。此外，新光金控暨各子公司每季皆辦理勞資會議，充分溝通勞資重要議題，並確實執行。

員工溝通管道	2022年重點做法
· **申訴管道** (1)員工申訴信箱 (2)性騷擾申訴專線及信箱 · **檢舉管道** (1)獨立董事信箱 (2)內部稽核單位信箱 · **勞資會議** · **員工意見信箱**	· 透過「人資e報」定期宣導員工申訴管道。 · 在官網利害關係人專區及公司內部網站揭露員工溝通、申訴、檢舉管道資訊並定期更新及維護。 · 每季召開勞資會議前均公告周知，提供同仁發表意見及提案管道。

▶ 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3個月舉辦一次勞資會議，積極與員工互動，保持良好關係，目前無簽署團體協約。

2019年~2022年工會統計表



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

6.2 人才吸引與留任

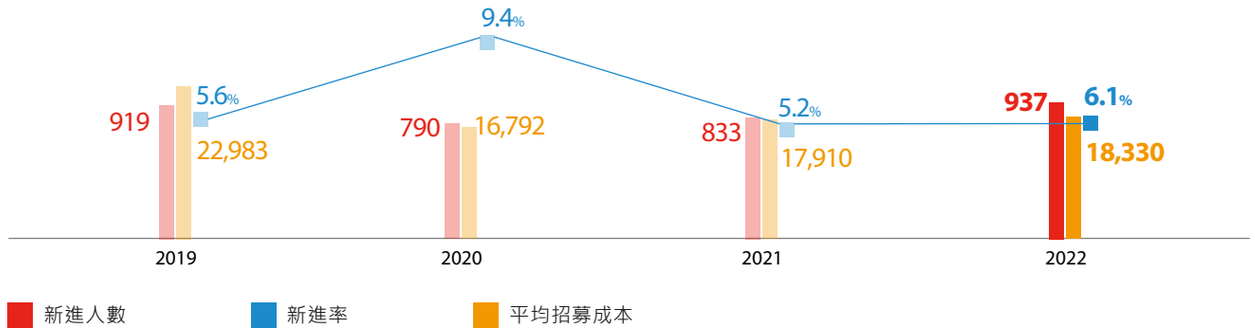
新光金控用人唯才，唯才是用，依據專業屬性，延攬適合於各公司發展職涯的夥伴，提供具競爭力的薪資、福利及訓練機會，讓員工和公司同步成長，使新光金控成為優秀人才心目中的最佳選擇。

6.2.1 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。2022年內勤共招募937人（包含12名外國籍員工），其中女性佔52%，管理職佔7.6%，每人平均招募成本約為18,330元（新進員工雇用及離職分析統計請詳附錄8.2.3~8.2.4）。

新光金控2023年預計大舉徵才近4,000人，新光金控暨各子公司預計招募3千多名業務菁英、理財人員、證券營業員等，另外將招募超過100位數位金融資訊及行銷人才，並培訓50位主力儲備業務主管及MA管理菁英及超過300個各類專業職缺。此外，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。

2019年~2022年新進員工統計表



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，詳見8.2.3正式員工新進統計表

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2022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。2022年共招收4名暑期實習生、13名產學合作實習生、10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。

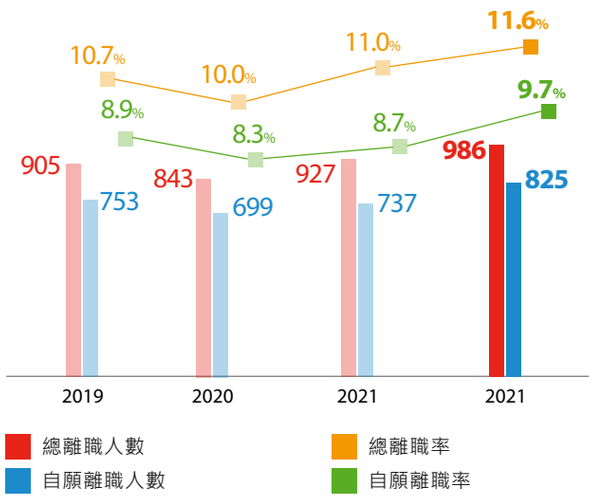
新光銀行2022年將行之有年的實習生專案優化，首度增加了理財實習生專案以供選擇，讓對銀行業務有興趣的大專院校學子們從實務累積經驗並擴展人脈，使學涯與職涯上有所接軌。此外，金融科技人才的培養與建置亦為新光銀行非常重視的議題，因此也同步研議規劃數位人才實習專案，未來可讓想從事數位方向的學子有更豐富的選擇。2022年新光銀行總共錄取了存匯實習生34位、理財實習生3位，截至今年仍實習中，而2021年所招收的38位存匯實習生，其中有20名實習完畢後加入新光銀行。

元富證券2022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。並持續進行實習生計畫，提供包含研究、交易與數位金融部門的職缺，讓學生更能了解證券產業，並提供一個與企業職場接軌、學以致用的實習機會。2022年元富證券共招收4名暑期實習生，其中1位實習生於暑期實習結束後因表現優異，持續進行學期實習中。

6.2.2 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，2022年實際達成94.4%；離職率方面，2022年離職率為11.6%。（詳細離職分析請見附錄8.2.4）

正式員工近四年離職率統計



註1：自願離職排除退休人員。
註2：因保險業務人員性質特殊，上述統計離職率排除上述人員。

▶ 合理敘薪獎酬

新光金控整體獎酬策略強調依據職責、績效及能力敘薪，並與市場行情連結及重視差異化。為提供符合市場水準的目標薪資，新進人員依職位職責敘薪、連結市場行情，並參考經驗及學歷，不因年齡、性別、種族、宗教、黨派、婚姻或身心障礙等差異而有不同的起敘薪資方式，且員工之薪資調整以每年一次為原則，並呈董事長核准後辦理。

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元津貼，提供無經驗之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2022年非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數，及前兩者與前一年度之差異如下：

項目	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）
2021年	7,989	1,198	1,017
2022年	7,881	1,036	872
差異	-108	-162	-145

註：2022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。2022年除了長期休假人員外，新光金控全體員工100%均已定期接 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。

績效評估方式

適用對象	執行頻率	執行內容	執行結果
平衡計分卡			
高階主管	每月	根據各公司關鍵指標進行檢視及考核，檢視內容包含財務面向及非財務面項指標	作為年末績效等第、薪資、績效獎金(含長期激勵獎金)調整分配之依據
目標管理制度			
部門主管(含)以下非業務人員	每年期初、期中及期末	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	若員工表現持續不佳，主管得透過績效改善計畫 (Performance Improvement, PIP)，與其共同設定短期目標改善計劃，並積極輔導其改善
多維度評量			
人壽內勤主管	不定期	評量包含主管、部屬、同儕、自評等面向，藉以評估員工表現與領導潛質	作為員工之改善方向及職涯發展的參考依據
團隊為基礎的績效評估			
證券業務部門	每年期末	根據子公司元富證券「考核管理辦法」，與公司經營績效連動之部門，會同時考核個人績效與部門的營運績效，包含獲利能力、業務能力及管理能力等指標	總經理每年年底根據當年度部門表現，批示「部門考核等級結算表」，並將作為獎金分配等依據之一
敏捷溝通			
人壽外勤同仁	每二~三個月	為達成年度業務目標，每2-3個月即會針對業務單位的外勤同仁進行業績目標考核，並透過每日早會分享商品新知、銷售技巧等專業知識，主管亦會根據同仁個別的狀況給予回饋，以提升同仁業務能力	業務人員若未達業績目標，則降為對應目標的職等；若未達最低職等之業績目標，即終止聘約

▶ 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，我們也推動員工持股信託計畫，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，2022年度持股信託共補助1.39億元。

▶ 優秀員工表揚

新光金控訂有各種獎勵辦法，2022年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達673人次，核發獎金共4,261,918元。

子公司新光人壽每年依《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，2022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。子公司新光銀行則舉辦第11屆「最佳服務達人」選拔活動，由3萬多名客戶票選出104家分行代表，透過感動故事初選、社群網站投票及總行長官面試，最後選出十名最佳服務達人並致贈得獎肩帶。

子公司元富證券於經紀通路中，依銷售、獲利、成長等指標，選出業務績優者給予表揚，2022年共表揚26人。另於投資相關部門中，每季表彰交易績效卓越員工，2022年共12名員工獲獎，頒發獎金總計72,000元。

6.2.3 員工支持計畫

新光金控本著「誠信、回饋」的經營理念，對員工投注最大心力，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。

退休福利

- 員工持股信託：
  為照顧員工退休生活暨提升公司經營績效，我們全額相對提撥補助員工及高階主管參與持股信託計畫，2022年度持股信託共補助1.39億元。
- 樂活贏家投資型保單保費補助：
  為鼓勵員工及早進行退休規劃，子公司新光人壽積極推動「Pension 3C退休知識普及教育」，宣導提升勞退自提比率，並提供員工投保《樂活贏家》投資型保單之相對保費補助，
  2022年樂活贏家共補助約280萬元。

有薪育兒假

- 優於法定天數的60天產假（法定58天）。
- 優於法定天數的8天陪產檢及陪產假（法定7天）。
- 優於法定標準的一週、5日全薪流產假(法定不給薪)。
- 訂有哺乳工時、減少及調整工時制度及育嬰留職停薪制度。
- 三歲以下子女得申請減少工時每日一小時(全薪)。

哺乳環境及福利

哺集乳室：

- 我們除了提供員工好孕禮、媽媽禮、哺育禮，及子女勤學獎勵外，更於全台營業場所建置哺集乳室並由健康管理師負責管理維護，其中設置之哺集乳室皆獲頒「優良哺集乳室」認證。2022年新光金控暨子公司哺集乳室使用合計達3,363人次。

育兒講座：

- 我們關懷女性同仁母性需求，與職業醫師及健康管理師共同攜手針對妊娠中及分娩後之同仁進行健康風險評估，並鼓勵適孕期女性同仁主動接受母性健康保護關懷。2022年新光金控暨子公司共辦理2場親子溝通主題講座、1場產後照護講座。

彈性辦公

我們提供三段以上彈性工作時段，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。另外，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。

居家辦公

因應全球數位化趨勢及滿足同仁個別生活型態特殊需求，公司訂定居家辦公人員服勤管理要點，並提供軟硬體環境支援，支持同仁居家辦公，將節省的通勤時間做更合適的利用，兼顧工作及個人或家庭生活平衡，2022年集團居家辦公申請人數共638人。

非主要照顧者有薪育兒假

- 1.優於法定天數的60天產假（法定58天）。
- 2.優於法定天數的8天陪產檢及陪產假（法定7天）。
- 3.訂有哺乳工時、調整出勤時段及育嬰留職停薪制度。
- 4.三歲以下子女得申請減少工時每日一小時。

生養育補助

生育補助金：

- 我們提供員工或其配偶分娩可申請生育補助金額最高2萬元，雙胞以上按比例增給。2022年新光金控暨子公司發放約466萬元生育補助金，共282人受惠。

育兒補助金：

- 員工養育1~3足歲子女者，於子女滿每足歲時得再申請育兒補助金額1萬元，雙胞以上比例增給。2022年新光金控暨子公司發放約532萬元育兒補助金，共有534人受惠。

托育優惠：

- 與優良的托兒機構簽訂特約托兒機構園所，提供托育優惠，減輕員工撫養負擔。

2022年育嬰留停統計表

項目	男	女
2022年符合育嬰留停申請資格人數(A)	271	874
2022年實際申請育嬰留停人數(B)	41	287
育嬰留停申請率=(B)/(A)	**15%**	**33%**
2022年應復職人數(C)	23	220
2022年實際復職人數(D)	15	169
復職率=(D/(C)	**65%**	**77%**
2021年育嬰留停復職人數(E)	12	149
2021年復職後持續工作一年的人數(F)	8	120
留任率=(F)/(E)	**67%**	**80.5%**

註1：「2022年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以過去4年內（2019~2022年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
註2：「2022年應復職實際人數」包含2020至2022年申請育嬰留停並應於2022年復職的人數。
註3：「2022年實際復職人數」包含2020至2022年申請育嬰留停並於2022年復職的人數。
註4：「2022年留任率」= 2021年復職後持續工作滿一年的人數 / 2021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。

▶ 員工敬業度調查

為充分了解每位同仁對公司及與工作相關議題的看法，新光金控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，且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%。後續召開會議研擬改善計畫，做為經營團隊持續改進的依據，以維持員工對於企業的凝聚感和認同度[註]。

註：敬業度題目為五分量表，填答「同意」及「傾向同意」定義為正面評價，敬業度分數為正面評價之百分比。

題目分類	工作滿意度	使命感	開心度	工作壓力	資源
題目文字	我會推薦我的公司是個適合工作的好公司 我的工作帶給我成就感	我勇於承擔更多職責，協助公司成功	我可以一整天維持工作上所需的活力	在我把工作做好的過程中，並沒有遭遇重大的阻礙	公司提供我工作上所需的配備、工具、資源可以有效地完成工作

2022年提升敬業度重點做法

新光金控

透過定期溝通平台，宣導公司永續經營發展目標及策略，瞭解員工意見回饋；關心同仁身心健康福祉，提升向心力，持續檢視並優化現有福利項目及個人生活衡平促進作法。

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。

新光投信

為提升福祉及同仁對於公司永續發展的認同度。將陪產檢及陪產假天數增為8日，並宣導公司永續發展策略具體作為，鼓勵同仁參與永續活動。

新光銀行

舉辦全行策略分享年會，做好與員工的雙向溝通，藉以讓員工更清楚年度策略目標和執行方向、整體薪酬測策略，以提升員工對薪酬制度的內涵了解。同時強化宣導公司永續發展策略具體作為，規劃健康促進活動與優化職系職涯地圖，讓員工在組織有更明確、寬廣的舞台與發展，兼顧工作與家庭生活的平衡，實踐企業永續。

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CPAS(Career Personality Aptitude System, 職業適性診斷系統)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。為讓同仁瞭解公司發展方向、願景策略，並給予鼓舞、關懷與指導，逐步推動主管與部屬之績效面談，建立溝通文化與人員目標管理。

2017年~2022年員工敬業度調查結果

項目	整體敬業度	回覆率
2017年至2018年	73%	92%
2019年至2020年	75%	85%
2021年至2022年	73%	95%

2021年~2022年員工敬業度調查結果

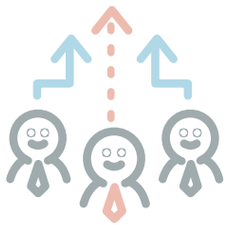
項目	員工敬業度	員工敬業度
性別	男	75%
	女	71%
年齡層	未滿30歲	69%
	30以上未滿50歲	71%
	50歲以上	78%
管理階層	基層	77%
	中階	75%
	高階	79%

6.3 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。

6.3.1 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劃。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。

新光人壽外勤業務體系學習地圖

業務員	區經理	處經理
超級戰將	共好教練	效率管理

各職級訓練

第一年訓練：
- AA4行銷精進班 2天
- AA3行銷高階班 2天
- AA2行銷中階班 2天
- AA1行銷初級班 2天
- ABS新人銜接輔導 3個月
- ABT業務員基礎訓練 12天

第二年訓練：
- AA6理財規劃進階班 2天
- AA5理財規劃基礎班 2天

第一年訓練：
- SA4區經理團隊激勵班 2天
- SA3區經理招募技巧班 2天
- SA2區經理督導能力班 2天
- SA1區經理PRS績效管理班 2天
- NS1/NS2新晉升班 4天

第一年訓練：
- MA3領導激勵班 2天
- MA2實務工作坊 2天
- MA1團隊經營班 2天
- NMT新晉升班 2天

在職訓練

- 保險大學四大學院主題課程（行銷／財金／經營／數位）
- 證照課程、年度在職訓練、法令遵循教育訓練
- 菁英培育
- 網路聯播早會教育

訓用合一：課程完訓＋通關／測驗→結訓

新光銀行內勤學習地圖

核心職能訓練	管理職能訓練（基層）	管理職能訓練（中階）	管理職能訓練（高階）
		海外研習	
・客戶導向 ・追求卓越 ・主動負責 ・市場敏銳 ・團隊互助 ・快速成長	・在職主管培訓 ・新任主管培訓 ・儲備科主管培訓 ・高潛力人才評鑑	・新任經理人培訓 ・儲備經理人培訓	
		高階人才評鑑	
		共通性管理職能： 敏捷應變、成就人才、願景啟發、引領轉型、當責執行	
專業職能訓練 （依職務說明書、各職系學習地圖所列職能項目）			
通識訓練： ESG、法令遵循、內控及風險管理、洗錢防制、資訊安全、個資保護、消費者保護、勞工安全衛生、職場平等及性騷擾防治、公平待客、誠信經營暨道德行為守則			
新進人員訓練			
一般同仁 > **基層主管** > **中階主管** > **高階主管**			

元富證券在協助員工進行相關業務身分登錄作業後，亦定期依照其實際執行業務別以及持有證照之法定訓練時數及課程內容，確實指派應訓員工接受職前訓練或在職進修，以維持各項證照之有效性。

證照項目

證券、期貨、財富管理、信託、投信投顧、人身保險、財產保險、投資型保險、外幣收付非投資型保險、即期外匯交易業務、複委託、基金銷售、信用/融資融券、金融市場常識與職業道德等。

主管機關/訓練機構

中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨商業同業公會、證券暨期貨市場發展基金會、中華民國信託業商業同業公會、台灣金融研訓院等。

新光投信亦按照主管機關規定，指派投信投顧業務人員、全權委託/基金經理人、業務部門主管等人員，於完成身分登錄後，接受由指定開課機構開辦之職前及在職訓練。

▶ 培育數位人才

新光金控將數位DNA內化於企業文化之中，塑造新光獨特的數位轉型思維。持續推動第二屆SPARK Heroes數位科技人才培育計畫，自各子公司遴選數位科技研發人才，加入SPARK人才培育專案，並聚焦在AI與Data人才的培育與歷練，年度發表各項主題如智能質檢、AutoML自動化建模、DevOps/MLOps、業務員配對模型、駭客AI行為分析、AI影像辨識平台等主題，結合實務應用，挖掘創新商業模式。

為向下扎根年輕世代，2022年首次於政大、中山、台科大、北科大等學校舉辦數位科技講座，並舉辦第一屆「數位科技實習生計畫」，透過做中學並導入Low-code/No-code等自動化POC專案，提升學子的數位實戰能力。

2022年舉辦「新光Digital Day-科技賦能，掌握未來致勝關鍵」數位轉型年會，除了分享新光金控集團的數位轉型進程，也攜手產業先進分享經營思維與科技趨勢，並鼓勵員工打破既有思維，推出符合客戶需求的數位創新服務，讓與會的170位新光高階主管、同仁與來自大專院校的金融科技實習生掌握最新趨勢與應用場景。未來將持續透過共創共享科技與創新資源，堆疊科技研發量能，分享平台協作成果，進而發揮集團金融科技研發綜效。

為打造全員轉型思維，並因應科技趨勢與產業環境的轉變，持續導入新興科技工具，推動集團數據與科技公民化，包含SPARK Heroes數位科技人才擴大培育、數位實習生跨界人才的培育計畫、以及集團數位科技SPARK系列講座，共舉辦超過十場、累計700位參加人次，提升員工科技技能以及全方位數位能力，鼓勵員工提升自我數位素養，打造新光員工的「未來工作模式」。

新光銀行內勤學習地圖

SPARK 講座

對象：SPARK Heroes成員

Fintech數位金融：

- 金融業Fintech& AI現況發展分析
- Digital Day集團數位轉型日
- 金融業之視訊結合智能化應用
- Agile敏捷實務分享

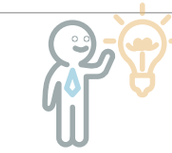
元宇宙：

- 元宇宙應用-VR 的乘法關係

AI/DATA：

- Microsoft Azure課程-Form Recognizer 工作坊
- 智能質檢實務應用
- GCP 數據分析工作坊
- 大數據分析之推薦系統
- 智能數據的產業應用
- 資訊安全之駭客行為分析

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、撙節成本、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75件獲公司採納、27件提案落地執行。2022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。2022年共頒發2,925萬元專業證照獎勵津貼及一次性獎勵金。

▶ 傳承成功經驗

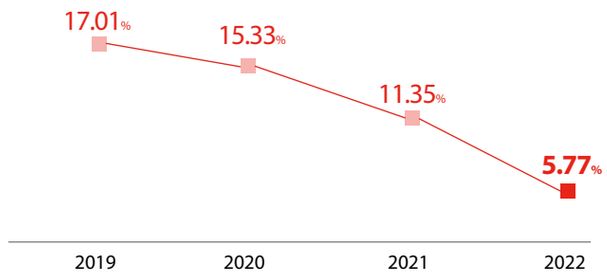
為有效傳承金融專業知識、技術、成功經驗及文化，提升組織人力素質與企業競爭力，新光金控訂定內部講師管理辦法，積極培育內部講師種子。我們每年投入大量資源於講師專業職能發展計畫，培養講師教案設計、簡報製作及授課能力；訓練內容包含思維轉型學程優化、發展數位金融人才、轉化溝通　行銷技巧及行動學習等，深化案例萃取經驗分享。人壽及銀行內勤部分目前共計有235位內部講師，人壽外勤部分目前共計有專任講師24位及授證兼任講師200位，提供員工專業培育與訓練

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」，透過專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2022年退休回聘人員為134人。

6.3.2 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，簡稱柯氏）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，2022年新光金控及子公司整體人力資本投資報酬率為5.77。

近四年人力資本投資報酬率



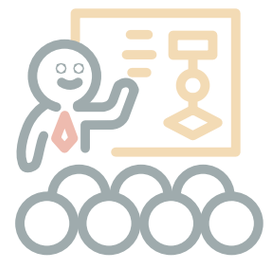
註： 人力資本投資報酬率(ROI) = 稅後淨利 - [營運支出 - (薪資成本 + 福利成本)] / (薪資成本 + 福利成本)

2022年正式員工教育訓練統計表

項目			平均訓練時數	平均訓練費用
訓練種類	必修		43.56	3,018
	選修		30.86	3,905
年齡層	未滿30歲		99.01	6,754
	30歲～49歲		77.59	7,991
	50歲以上		59.29	5,962
職位	管理職	基層	73.52	13,558
		中階	71.93	14,325
		高階	78.65	12,691
	一般職		73.83	5,617
性別	男		77.69	7,833
	女		72.87	6,490
總平均			74.42	6,923

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)。



2022年重點訓練專案效益

訓練效益(柯氏L1~L5)

新光人壽-AI數位人才培訓計畫
適用對象：數位服務應用相關部門同仁

▸ **專案概述**

數位轉型為重要經營管理趨勢，為發揮組織最大綜效，鼓勵同仁參加台灣人工智慧學校之課程，與其共同舉辦講座、推動營運績效實證工作坊，並和金控研發團隊進行技術交流，以落實組織績效、展現成果。

▸ **營運效益**

- 透過扎實而完整的外訓課程，習得關鍵專業技術，迅速累積實戰能力。
- 瞭解業界應用案例，與標竿對象學習，達成典範移轉。
- 透過工作坊模式，和顧問腦力激盪，產出最佳解法。
- 與金控研發團隊進行技術交流、協同合作，一起檢視問題與資　料，制定有效的優化策略並完成。

- **L5報酬評估：**ROI 2.50
- **L4成果評估：**
  導入AI簽名辨識後
  (1)表單準確率由49%提升至56.7%。
  (2)原單組(8個身份別，多份保單簽名文件) 10~20秒的人工簽名比對時間，縮短到2~4秒內完成。
  (3)每筆核保案件可省下30秒~60秒的人工簽名比對時間，一年約50萬件新契約件，每年則可省下4,166小時的工時。
- **L3行為評估：**產出工作流程解決方案並持續運用。
- **L2學習評估：**完訓率100%
- **L1反應評估：**
  (1)講座滿意度4.6分(滿分5分)
  (2)工作坊滿意度4.3分(滿分5分)

新光銀行-分行儲備主管培訓計畫
適用對象：分行儲備經理人與儲備科主管人選

▸ **專案概述**

- 以「專業」、「行銷」及「管理」三個面向作為分行經理人與科級主管培訓計畫之主軸。
- 透過職能測評與個人發展培育計畫(IDP)設定提升目標，規畫相對應職能課程學習，輔以主管經驗傳承和工作任務，強化其管理職能。藉由長期的關注、觀察、養成，提升分行儲備主管板凳深度，與員工職場競爭力的提升。

▸ **營運效益**

- 培養財務金融、國際市場、法遵風控、簡報表達、策略分析等專業技巧。
- 提升分行儲備人選業務開發動能，與顧客經營能力。
- 學習團隊管理工具和輔導技巧，凝聚團隊共識，維繫績優員工留任率，為組織營收持續創造貢獻價值。

- **L4成果評估：**
  (1)分行儲備經理人(25位)培訓期間共有11位晉升單位主管，1位晉升副主管，晉升比率48%。
  (2)分行儲備科主管(26位)培訓期間共晉升1位環金主管；5位消金主管；4位理財主管，晉升比率38%
- **L3行為評估：**
  (1)課後行動計劃執行與2年度成果發表，執行率100%。
  (2)主管認為儲備人選在學習後於單位管理的表現，以及評估未來晉升的準備度，平均給予4 ~ 5分的回饋(滿分5分)。
- **L2學習評估：**
  年度訓練計劃達成率100%。
  儲備經理人通過率96%；儲備科主管通過率77%
- **L1反應評估：**
  課程滿意度平均落在4.69 ~ 4.9(滿分5分)。

訓練效益(柯氏L1~L5)

新光人壽-數位業務員專案
適用對象：全體保險業務員

▸ **專案概述**

延續2015-2019年推動之Agent+專案，自2020年來持續擴充數位平台及資源，並於2022年推動數位業務員六大基本功，除了提升業務端精準行銷效度與客戶服務的數位便利，也逐步實現ESG降低用紙量及碳排放的使命。

▸ **營運效益**

· 1.整合數據分析，助攻精準行銷：

(1)整合商機系統，於業務同仁經常使用之E動秘書app內新增客戶儀表板，同仁可以透過客戶儀表板篩選機制，錨定適合的經營對象，推薦適合的保險商品，讓每日的業務拜訪量可以轉化為成交量，透過精準行銷達陣業績目標。

(2)Power BI平台管理權限延伸至區經理，讓基層業務主管可以透過Power BI追蹤檢視轄下組長業務活動量，掌握組長使用客戶儀表板執行破冰、滿期金回流以及各季度好客名單經營現況。

依數據統計，有經常使用客戶儀表板之業務同仁，及慣性使用Power BI作為管理工具之業務主管，對於業績提升有顯著助益。

· 2.整合數位服務，便利客戶經營：

(1)2022年7月6日啟動OCR拍立得智能保單健檢服務。

(2)行銷快取站整合輔銷內容、商品介紹、保險知識、時事新聞、招募文宣等，讓業務同仁一站取得可分享資訊，客戶經營更容易，關係更親近。

· **L5報酬評估：**ROI 5.91

· **L4成果評估：**
OCR拍立得智能保單健檢產製規劃書達703,866份，服務客戶數達459,650人。

· **L3行為評估：**
(1)OCR拍立得智能保單健檢建檔次數達42,416次，業務員使用率達92%
(2)2022年e-agent比例達56.1%，相較去年成長7.3%。

· **L2學習評估：**
2022年上半年起全面置入實體課程，下半年推動線上訓練，完訓率100%，2023年1月舉行全國通關測驗。

· **L1反應評估：**訓練滿意度4.89分(滿分5分)

新光銀行-企金業務職系培訓計畫
企金職系業務全體人員

▸ **專案概述**

· 2022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，維繫績優主管留任率，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

· **L5報酬評估：**ROI 15.52

· **L4成果評估：**
分行整體營收較2021年度增加922,054,132元。
人均收益增加4,472,421元，較2021年度成長22.43%。
手收收入增加27,684,694元，人均手收較2021年度成長7.78%。
企金主管留任率達100%。
企金職系業務人員留任率84%。

· **L3行為評估：**
(1)課後行動計劃執行執行率100%。
(2)講師通過認證率100%(10名)。

· **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4.7(滿分5分)

訓練效益(柯氏L1~L5)

元富證券-承銷業務專案訓練計畫
適用對象：承銷部全體同仁

▸ **專案概述**

元富證券承銷團隊擁有優秀的投資銀行策略規劃能力，積極拓展企業籌資，輔導公司申請興櫃、上櫃、上市、回台第一上市（櫃）、TDR等相關業務。本訓練計畫以承銷仲介機構現行業務法規，及未來企業客戶產業研究：新能源車、綠能產業、儲能產業等為重點課程主軸，有效提升承銷團隊拓展業務能力。

▸ **營運效益**

· 強化承銷業務團隊擔任公司募資、併購、民間參與公共建設等相關財務顧問之專業優勢，主動協助企業發行股票、可轉換公司債等有價證券之籌資，推動建置創櫃版及創新企業籌資規劃方案。

· 2022年承銷輔導案總件數33件，承銷輔導案件納入永續轉型評估件數1件。全力協助輔導企業客戶獲取商機。

· **L5報酬評估：** ROI (1.40)
· **L4成果評估：** 績優承銷人員留任率100%
· **L3行為評估：** 回訓完訓率100%
· **L2學習評估：** 測驗合格率100%
· **L1反應評估：** 專案完訓率100%

元富證券-理財專員招募培訓專案計畫
適用對象：新進理財專員

▸ **專案概述**

元富證券為突破金融環境跨業競爭現況，正面迎擊經紀業務挑戰，掌握財富管理與多元金融商品理財趨勢，定期舉辦「元富證券理財專員招募培訓計畫」，提供完善培訓，建構理財專員金融證券從業態度與完整產品知識，以增補優質業務團隊，年輕化組織，提升經紀戰力。

▸ **營運效益**

快速型塑經紀業務團隊企圖心及侵略性，提升經紀、財富管理等金融商品之整體業績力。本招募培訓計畫，校準經紀部業務發展及策略，即時掌握證券市場交易先機。

L5報酬評估： 經紀部ROI 3.64
L4成果評估： 績優理專留任率63.20%
L3行為評估： 回訓完訓率100%
L2學習評估： 測驗合格率100%
L1反應評估： 專案完訓率100%

6.3.3 人才儲備與內部輪調機制

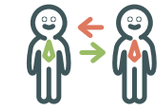
為了幫助員工為職場的下一站預做準備，新光金控除了透過培訓計畫提升員工職能外，也設有完整的內部輪調機制，讓員工有機會嘗試不同領域業務，成為更全方位的人才。我們也注重管理階層的接班傳承，建置領導接班梯隊，透過科學化管理工具，遴選培育儲備主管，使人才庫得以永續發展。

▶ 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。

執行策略	領導梯隊建置行動 / 績效成果
新光金控 標定、發展並持續追蹤管理職高潛力人才，確保管理職繼任人才能力養成、價值發揮與順利繼任，協助公司邁向企業永續發展。	高潛力人才提報規劃暨發展計畫 ・一級主管與高潛力人選共同討論，訂定以職務歷練、工作成果導向為主體之個人發展計畫(Individual Development Plan, IDP)，精進發展、應用與實證績效。 ・遴選提報人選，採複數適任人選評估及多元衡平組成考量(2人以上需含1位以上女性)以保障多元適任人選納入評選機制。 ・2022年經營管理階層於計劃性繼任率達40%。
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。	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2022年已招募109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232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，累積已晉升61位儲備人員擔任分行主管或副主管職務。2019年重新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，2022年業已完成第1期分行儲備經理人培訓並舉行成果發表，其晉升比率將近40%。 ・2021年啟動總行區塊與部級主管以上儲備人才之遴選與培育，共遴選51位高潛力人才，由總行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，截至2022年底，留任率98%。 培養國際人才 ・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位中高階高潛力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，定期舉辦TOEIC包班測驗。2022年更結合VR擴增實境，提供員工遠距、且富有臨場感的學習體驗。 ・持續搭配獎勵專案以激勵員工自主提升，2022年共發出35萬元獎勵金，全行持證率約34%。

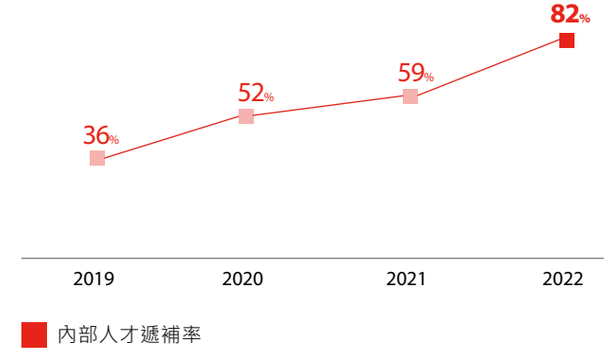
執行策略	領導梯隊建置行動 / 績效成果
新光人壽 透過訪談、知識、經驗及人格特質之調查，盤點出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準，培育主管儲備人選；持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能。	**領導力發展計畫(含Y計畫)** · 遴選高潛力人才參加新加坡大學中高階經理人公開研習班，拓展國際人脈、打破現有格局，提升管理知能深度及廣度。 · 規劃領導力、策略發展和團隊溝通等講座/課程主題，學習成功企業的經驗，強化人才競爭力。 · 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制。 · 自2011年起至2022年內勤已培訓864人，已晉升253人，晉升率29.3%。 **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2022年外勤已培訓390人，已晉升190人，晉升率49%。
元富證券 針對基層、中階、高階主管，及潛力同仁，舉辦管理發展訓練及數位金融專案訓練，精確凝聚共識，強化團隊領導激勵，創新管理思維，提供跨部門業務知識技能，重點培養具發展潛力之菁英主管及同仁，強化其管理發展核心力與向心力。	**管理發展訓練** · 「2022天下創新學院-雙職涯訓練計畫」：以中高階主管、分公司經理人及潛力基層同仁為對象，提供包含永續發展、數位金融等閱讀任務，並提供閱讀榮譽假為獎勵，整體任務達成率逾100%。元富證券2022年獲頒「年度企業學習獎楷模組-學習巨星獎」，肯定公司在推動數位學習及人才永續發展上的積極作為。 · 「2022女性培力座談會」：由元富證券女性副總經理主講「女性領導統御、女性賦權與管理」議題，講座吸引超過90名女性同仁參與人數。座談之精華影片亦上傳公司線上學習網，供全體同仁觀摩。 · 「2022跨世代管理講座」：元富證券同仁年齡橫跨30~60歲，為協助跨世代的主管及員工建構共同語言，2022年共舉辦3場以中高階主管及31歲以下年輕同仁為對象的講座，以提升管理技巧及衝突協調，講座平均出席率近9成。 **專案訓練-數位金融趨勢、永續人才培育** · 「2022數位金融創新系列講座」：舉辦包含以「未來金融」及「創新科技」為題之講座，帶領相關部門之主管及同仁探索新科技時代及金融創新趨勢。 · 「永續人才培育計畫」：將永續發展列入全體員工及新進同仁之法令宣導教材，全面實施永續發展教育訓練。



▶ 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。2022年新光金控及子公司內部人才遞補率為82%，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。（詳細分析請見附錄8.2.5）

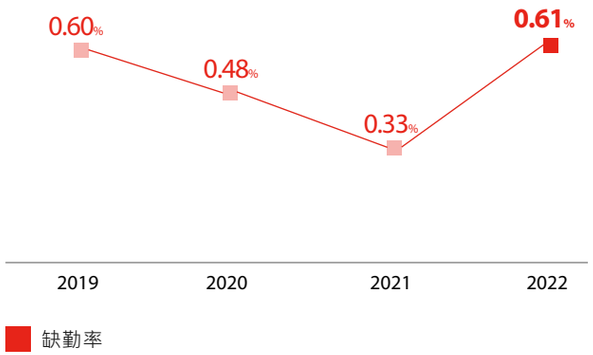
內部人才遞補率



6.4 職業健康安全

新光金控為提供全體員工、供應商、客戶及其他利害關係人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。2022新光金控及子公司整體缺勤率為0.61%，若加上外勤業務員，則缺勤率為1.13%。（新光金控2022年職災及缺勤統計表請詳附錄8.2.6）

近四年缺勤率統計



註1：缺勤率定義及2022年職災與缺勤統計，請詳附錄8.2.6

註2：數據趨勢說明：2022年台灣的新冠肺炎疫情仍相當嚴峻，新光金控及子公司為守護同仁健康並協助同仁照顧確診家人，制定包含防疫隔離假(員工罹患輕症或家庭成員確診無法自理)、防疫照顧假(員工有親自照顧家人之需求)、疫苗接種假等假別。另外諸多同仁亦因有發燒、咳嗽等類流感症狀而請病假。上述假別皆符合缺勤之定義，為2022年缺勤率上升之原因之一。

▶ 職業安全衛生委員會

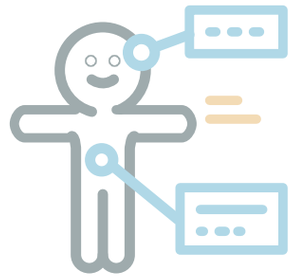
新光金控及主要子公司皆設有「職業安全衛生委員會」，由總經理或副總經理擔任主任委員，其餘成員為職安衛部門同仁、醫護人員、各部門主管及1/3以上勞工代表(註)。轄下設有「職業安全衛生管理單位」為一級單位，負責擬訂、規劃、督導及推動職業安全衛生相關業務；每季定期檢視並與勞方代表、各部門主管、員工及相關工作者開會溝通職業安全衛生的議題(如：職業安全衛生政策、員工健康議題、職場安全改善等)，並依據風險鑑別結果，訂定職業安全改善量化目標與行動計畫。此外，為提升工作者對職業安全衛生的關注與認知，亦定期舉辦職業安全衛生教育訓練及宣導，期望達成零職災、零事故的目標。2022年主要子公司共討論128件工作事項，提出6件建議事項，辦理16件專案業務。

註：新光金控「職業安全衛生委員會」由新光金控職業安全衛生業務最高主管擔任召集人，其他成員為新光金控及主要子公司職安衛部門主管、新光金控人力資源部主管以及新光金控勞方代表一名。

▶ 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、特約職業醫學專科醫師、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與外部稽核。2022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及同仁應依循「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

規劃 Plan

透過職業安全衛生委員會討論、提案，及專業人員規劃，擬定年度執行工作及活動計畫。

安全健康管理計畫
新興職業傷病預防計畫
年度健康體位管理活動

執行 Do

有效運用內外部資源，提供員工全方位健康安全服務。

健康、安全、心理講座
員工健康檢查
專業人員臨場健康服務

成果確認 Check

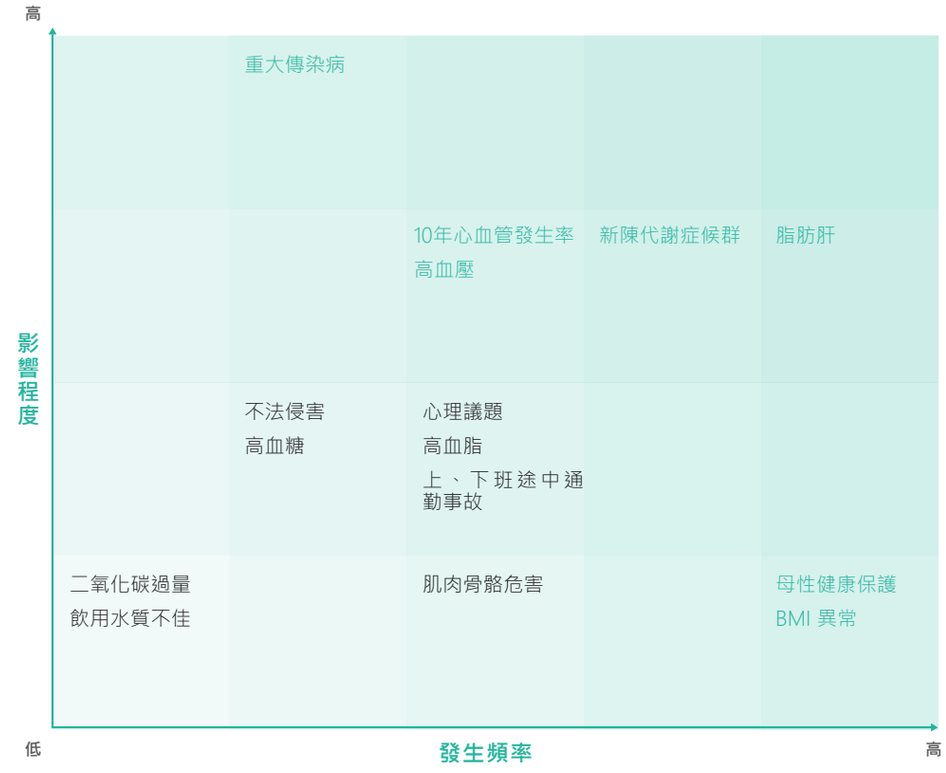
年度執行工作統計，確認各項活動推動狀態。

健康檢查結案報告
健康促進活動結案報告
各項計畫成效評估表

行動優化 Action

藉由各項作業執行情況及成果分析，確認各項改善機會，隨時調整優化職場健康安全作業內容。

員工健康安全風險矩陣圖



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。

▶ 健康風險管理措施及成果

高度健康風險

脂肪肝

管理措施 / 2022年重點成果

▶ 健康風險分級，由健康管理師進行健康關懷，並視需求排定職業醫師面對面訪談。

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%。

▶ 持續辦理健康促進競賽及講座，協助了解正確觀念，也提升個人動力、建立良好健康習慣。

- 新光人壽：舉辦「2022甩油擂台 健康爭霸賽活動」活動，共吸引667位同仁、68組團體報名。共計425人自主完成前後測，其中有377人減重成功，總減重1,194.2公斤、平均每人減少3.2公斤，平均每人減脂2%；與近年的健康促進活動平均成果更為提升。
- 新光銀行：辦理「健康新生活-集出新光采」員工健康促進活動，建立同仁正確的運動習慣及了解運動對健康的益處，透過團隊間競賽讓健走變得更有趣，也增加企業的凝聚力，2022年共1,169人次參與；其中「團隊挑戰賽」共計74組隊伍報名，222人次參與；「甩肉大挑戰」共舉辦30場線上運動課程，總計895人次參與。
- 元富證券：舉辦「企業體育課程」，包含「全方位肌力雕塑」健康講座及「科技體適能檢測」，培養員工健促意識、分享運動樂趣，更讓公司擁有健康茁壯的員工資本。
- 新光金控：於2022年辦理1場健康講座「認識BMI及破除網路減重迷思」，共18人參與，課程滿意度達95.3%。

▶ 設置健康量測站，方便員工追蹤自身健康狀態。

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，因應新冠肺炎需求全面提升機型，並增設血氧量測功能，全方位評估員工健康狀態，使用人次達5,086人次，因受疫情及居家辦公影響，使用人次年減50%。

中度健康風險

新陳代謝症候群、10年心血管發生率、高血壓、BMI異常

管理措施 / 2022年重點成果

▶ 定期辦理員工健康檢查。

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，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。

- 健康關懷分級：2022年新增0.5級，提升低健康風險族群(亞健康)預防疾病認知，有效降低患病機率或控制疾病勝率，並由轄區健康管理師六個月內健康追蹤關懷。針對一級(低度)健康風險，由轄區健康管理師四個月內健康追蹤關懷；二級為高度健康風險，由轄區健康管理師二個月內建議就醫關懷，視需要轉介特約職業專科醫師。2022年行政職及業務同仁納入健康風險管理對象共3,417人。
- 新光人壽：提供駐點職業醫師臨場服務，2022年服務23場次、96人次；並提供臨場健康服務醫師及護理人員服務，2022年服務時數合計達1,240小時。
- 新光銀行：2022年辦理8場特約醫師臨場健康服務，提供諮詢服務總計185人次。
- 新光金控：提供特約職業醫師及護理師臨場健康服務，2022年提供諮詢22人次。

▶ 設置血壓量測站，便於監控。

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。

中度健康風險

重大傳染病

管理措施 / 2022年重點成果

- 提供防疫照護與疫苗施打。
- 強化嚴重特殊傳染病防疫體制。
  - 設置快篩室，並提供免費快篩試劑，盡量減緩COVID-19的傳播。
  - 提供臨櫃服務人員防疫裝備(防護隔離衣、拋棄式手套、醫療用口罩、防護面罩等)，並提供健康高風險同仁流感疫苗施打補助。
  - 以內部行文方式鼓勵同仁踴躍接種疫苗、落實自我健康監測，並於每月主管會議加強宣導，增加員工自身防護力並能安心工作與生活。

母性健康保護

管理措施 / 2022年重點成果

- 全面作業流程檢視，確保可能造成母嬰危害之因子均有對應管控措施。
- 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；並提供多元婦幼用品、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。
  - 新光金控：2022年受保護對象共1人。
  - 新光人壽：2022年受保護對象共267人。
  - 新光銀行：2022年受保護對象共計44人。
  - 元富證券：2022年受保護對象共2人。
  - 新光投信：2022年受保護對象共1人。

低等健康風險

上下班途中通勤事故

管理措施 / 2022年重點成果

- 加強交通安全宣導，提高員工交通安全意識。

  於公司內部季刊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。
- 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。
  - 執行職業災害個案追蹤及復工評估，每一事故皆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。
  - 新光人壽分析2022年意外事故類型，交通事故占比8成以上，事件調查分析130件，需追蹤關懷共34件，已關懷結案18件。
  - 新光銀行2022年交通事故總計6件；元富證券2022年交通事故總計3件。
  - 針對高發生率單位加強道安訓練。

心理議題

管理措施 / 2022年重點成果

- 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。

  由內部諮商心理師評估組織心理議題，規劃年度專案計畫執行並與專業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，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。2022年新光金控專線諮詢服務達17人次；新光人壽達124人次；新光銀行達34人次，使用者均對本項資源感到滿意。
- 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。
  - 2022年首度辦理心理管家專案，設計五大主題供同仁申請與內部心理師進行線上/面談諮詢，包含：「工作家庭兩頭燒-我真的想好好照顧自己」、「九型人格測驗與解析」、「解夢人—讀懂你的潛意識」、「別讓失眠壓垮你」、「是情緒糟不是你很糟」。
  - 辦理小班制「部門樂活健診」服務，有「情緒管理」、「自我肯定訓練」、「正向溝通訓練」、「同理心訓練」、「壓力調適」、「九型人格探索」共六個主題或其他客製課程，依據部門需求提出申請，透過健診形式，協助主管評估與分析團隊之團體動力，並提供適當的健康管理行為建議，並提升心理強韌度。
  - 除舉辦心理健康辦講座、心理主題諮詢等活動外，亦辦理手作活動，透過手作過程及運用芳香療法輔助，讓同仁舒緩工作及生活累積的壓力。

低等健康風險

不法侵害

管理措施 / 2022年重點成果

▸ 透過過往執行經驗，依PDCA循環重新檢視修訂「執行職務遭受不法侵害預防計畫」執行方式，建立內部疑似不法侵害事件處理流程。

- 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。
- 新光人壽：2022年共計完成125處所辨識評估作業。2022年不法侵害申訴案件3件。
- 新光銀行：逐步展開各營業單位不法侵害危害辨識及風險評估作業。2022年無外部不法侵害事件、內部不法侵害申訴案件1件。
- 新光金保代：2022年無發生不法侵害事件。
- 案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。

▸ 由高階宣示杜絕職場不法侵害，宣示公司零容忍態度。

- 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。
- 透過每年管理階層之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

管理措施 / 2022年重點成果

▸ 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。

2022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，透過健康管理師關懷及運用肌肉骨骼風險調查，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。

- 新光人壽專案聘請物理/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65場，累計277人次使用。
- 新光金控、新光銀行、元富證券與社福機構合作聘任視障按摩提供服務，2022年服務人次超過2,000人次。

二氧化碳過量、飲用水質不佳等環境監(檢)測作業

管理措施 / 2022年重點成果

▸ 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。

- 新光人壽、新光銀行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監測監測結果均符合規範；元富則為每年進行監測，結果均符合職安法規定之數值。
- 新光金控2022年尚未進行二氧化碳濃度監測，已於2023年1月進行辦公場所二氧化碳濃度監測，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。

- 新光人壽、新光銀行、新光金保代定期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及總菌落數；本年度水質檢測均合格。
- 元富證券採購之桶裝水均有符合大腸桿菌群水質檢測合格證明。
- 新光金控2022年尚未進行飲用水機檢測，已於2023年上半年度委託第三方機構進行飲用水機檢測，水質檢測均合格。

▸ 保障同仁用餐安全，定期進行員工餐廳團膳檢驗。

為保障同仁用餐安全，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。

▸ 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。

監測結果皆符合規範。

▶ 安全照護與緊急應變機制

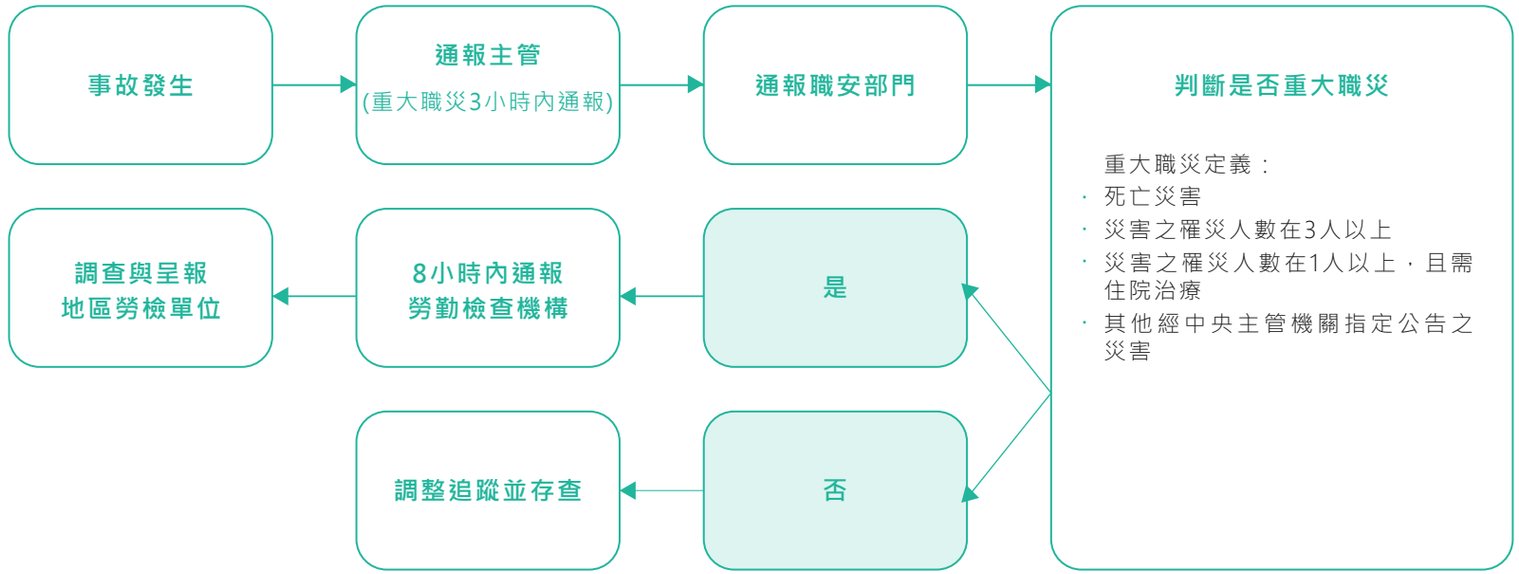
為確保職場環境，我們依職業安全衛生相關法規要求，調派各業務單位主管接受「甲種、乙種職業安全衛生業務主管」訓練取得證書；並與健康管理師結合，建立為聯合救護網絡；為落實員工緊急救護能力，於各工作場所派員接受「急救人員」18小時訓練取得證書，定期辦理CPR+AED訓練，並運用新型LED急救訓練模型Brayden，以確保CPR執行之有效性，完整強化整體緊急救護網路之運作。

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即時反映事件發生。

2022年度金控針對所有員工辦理一般安全衛生教育訓練，完訓率為100%。

事故調查流程圖



▶ 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。

2022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

07

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。2022年新光金控社會參與投入超過8,852萬元，共約254萬人次受惠。

7.1 社會公益策略
7.2 健康促進
7.3 守護弱勢
7.4 金融教育
7.5 銀髮關懷
7.6 社區營造

永續重點績效

- 社會投入超過8,852萬元，約254萬人次受惠
- 商業倡議投入占比達66%
- 企業志工參與時數超過32,556小時，共投入5,202人

7.1 社會公益策略

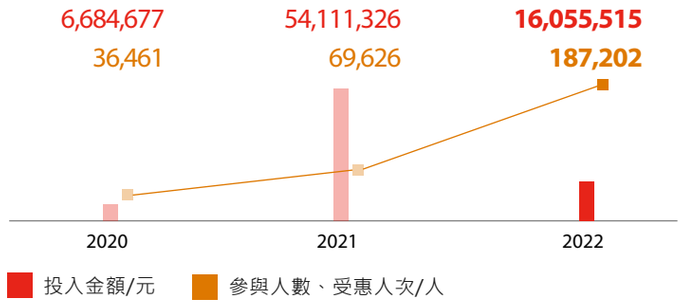
新光金控積極參與社會公益活動，為善盡企業公民的責任，我們成立「財團法人新光人壽慈善基金會」及「財團法人新光銀行文教基金會」，長期投入「策略性慈善方案」，建構多元利害關係人溝通及公益活動互動界面，陪伴長者、孩童、青少年、女性族群、社會大眾、弱勢及偏鄉族群，以實際的行動，善盡企業社會責任。以新光偏鄉理財小學堂為例，該專案由新光銀行提供專業金融課程訓練，讓身障講師具備金融教育的技能，轉型為優秀的金融講師，除了提供身心障礙者就業機會、提升其職業技能並提高收入的直接效益外，亦帶來身心障礙者改善社會弱勢狀態的正面間接經濟衝擊。

為了持續強化社會參與投入的深度及廣度，我們透過「企業永續經營管理委員會」之「社會參與組」，每季召招開績效小組會議定期管理及追蹤專案進度確認。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。

▶ 公益策略與營運影響力

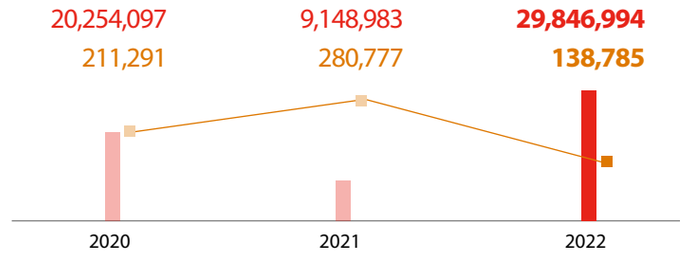
健康促進

新光長期致力於重大傷病及疾病預防的宣導，希望透過舉辦如防癌講座、捐血活動及健行活動等，帶領民眾認識重大傷病、了解健康的重要性，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



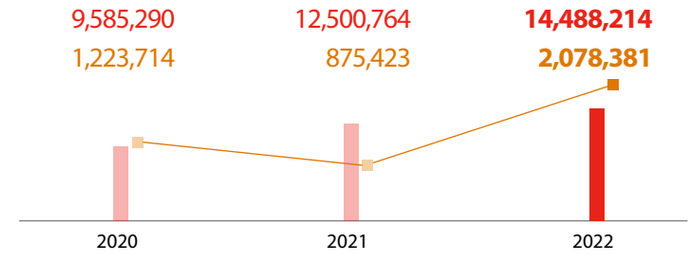
金融教育

新光十分重視青年培育，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。



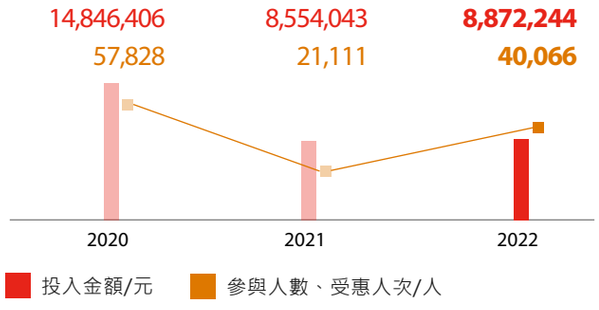
社區營造

新光金控在地深耕近60年，藉由贊助及協辦地方文化活動來協助維護地方文化，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，同時將資源帶給偏鄉，縮短城鄉落差，並且提升國際視野，共創永續美好生活。



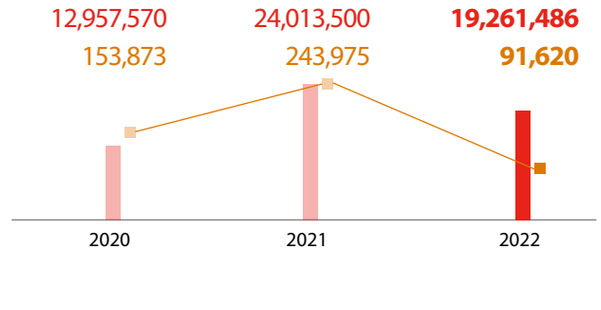
銀髮關懷

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。



守護弱勢

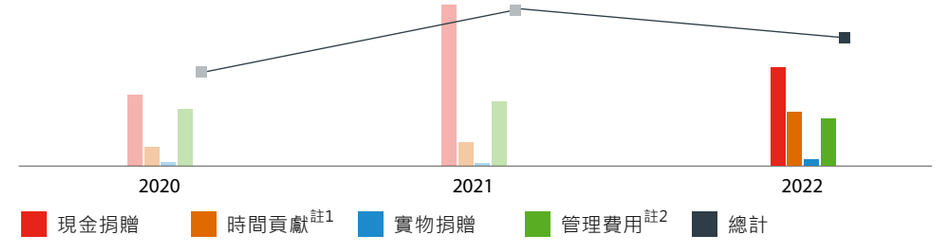
新光期望運用核心職能善盡企業社會責任，開辦微型保險、小額終老保險、微型貸款、小資零股等普惠金融商品，並開發多元的數位金融服務，關懷身心障礙家庭且讓偏遠地區的人們也能取得金融商品與服務。我們在推動守護弱勢孩童的過程中，發現家庭經濟的弱勢，將會影響孩子的身心健康發展及學習成就，所以致力在學童的教育與陪伴，並以循環經濟捐贈物資使各界愛心化為實質的助力，希望在照顧弱勢與環境保護之間取得平衡。



2020年~2022年社會關懷投入

單位：元

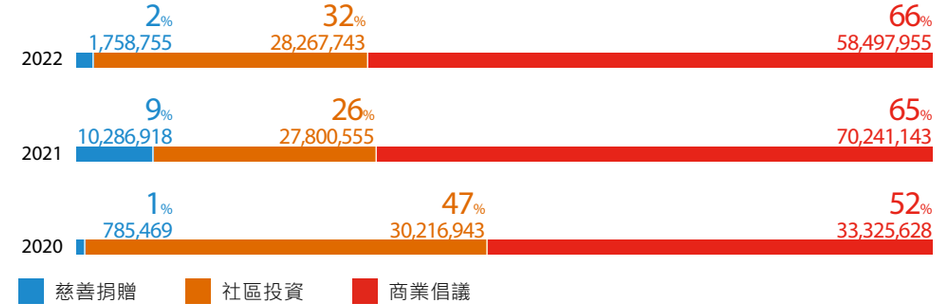
	2020	2021	2022
現金捐贈	30,425,935	69,531,158	**42,718,032**
時間貢獻[註1]	8,018,628	10,022,406	**23,017,114**
實物捐贈	1,409,077	1,204,012	**2,487,113**
管理費用[註2]	24,474,400	27,571,040	**20,302,194**
總計	64,328,040	108,328,616	**88,524,453**



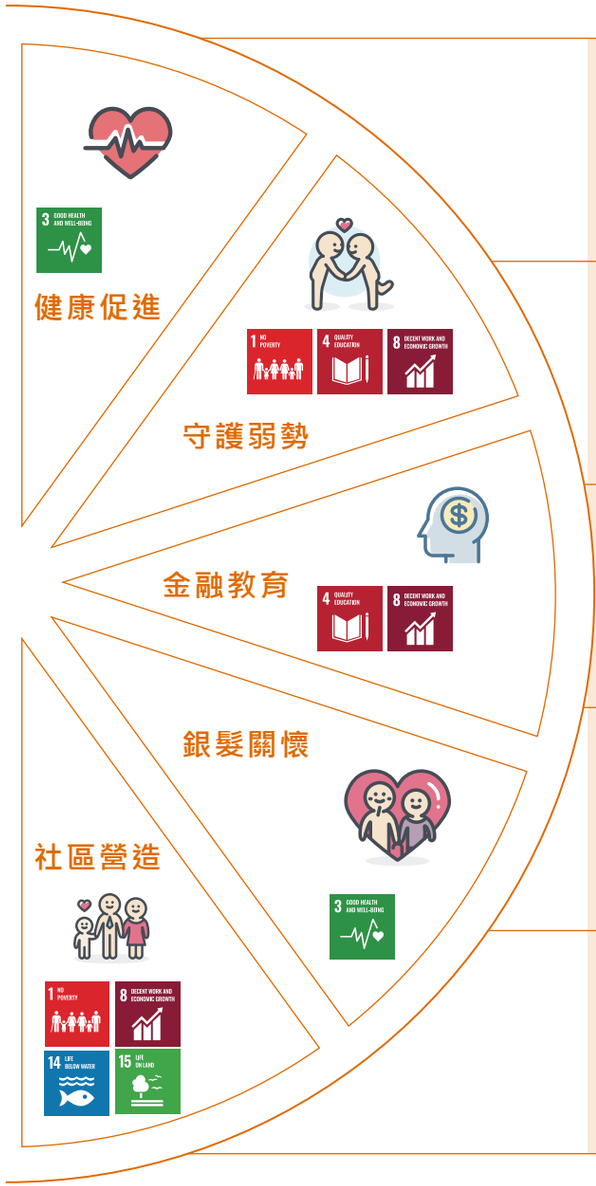
註1：時間貢獻計算方式為各子公司之員工平均時薪乘上志工時數。
註2：管理費用為活動費用含行政人事費用。

2020年~2022年社會參與類型

單位：元



註1：慈善捐贈：針對急難的民眾或團體提供即時性的現金、產品或物資。
註2：社區投資：結合五大公益主軸與社區組織合作舉辦公益活動，協助解決社會議題，並給予支持對象所需要的協助，藉以提升協助對象之就業能力、建立社會認同感以滿足身心靈之健全。
註3：商業倡議：連結企業核心職能，運用金融保險專業舉辦公益活動，為弱勢兒童、青年學子及社會大眾建立理財觀念及健康風險意識，並運用平台結合商品及活動，提升民眾參與公益活動的意願，以促進社會共榮，增加企業影響力。



社會影響力

健康促進
- 促進健康行為
- 提升女性健康認知

守護弱勢
- 改變弱勢心態
- 公平取得社會經濟資源
- 提升弱勢技能

金融教育
- 縮短教育落差
- 孕育金融人才
- 提升自我競爭力

銀髮關懷
- 提升樂齡關懷
- 宣導失智症議題

社區營造
- 推廣街舞文化
- 維護地方文化
- 自然資源保育

執行方式

健康促進

全民健康
- 全國捐血活動
- 遠距醫療
- 健行活動
- 傳遞幸福 耶誕共歡享

女性健康
- 女性婦癌講座
- 公益新光 粉紅十月

守護弱勢

社會扶助
- 微型保險捐贈
- 培育身障講師
- 有愛無所懼，助童向前跑
- 他們與餓的距離

陪伴關懷
- 書信筆友計畫
- 書出知識 讓愛循環

金融教育

學童教育
- 讀報活動
- 新光校園銀行計畫
- 校園巡迴金融教育電影院

青少年教育
- FinTeach校園金融
- 大專青年金融成長營
- 產學合作
- ATCC
- 獎助學金

成人教育
- 新光美麗人生
- 元富翻轉學堂
- 人生設計所講座
- Women Win!元富懂妳

銀髮關懷

長者共樂
- 遍地開花與銀髮關懷
- 失智症VR體驗活動
- 員工失智症衛教
- 失智友善銀行

樂齡藝文
- 藝術創作工作坊
- 活化歷史 傳承藝術

社區營造

創新藝文
- 新光繪畫比賽
- 新光盃熱門街舞大賽
- 魔術方塊競賽
- 電競親子營

社區共好
- 振興地方觀光-大甲媽繞境
- 新光一畝田之小農市集
- 企業志工

愛護地球
- 守護珊瑚、永續海洋
- 台北赤蛙棲地守護
- 守護家園淨街行動
- 循環減碳 源頭減碳

影響形式

影響類型
- 改變行為
- 改變心態
- 帶來新技能
- 提升生活品質

影響類型
- 系統性
- 提升
- 翻轉

7.2 健康促進

女性健康

女性婦癌講座

解決問題
台灣乳癌篩檢率偏低

影響力
提升女性對自身健康及乳癌篩檢的重要性

受惠人次
153人

公益新光 粉紅十月

解決問題
響應國際乳癌宣導活動

影響力
提升女性對自身健康及乳癌篩檢的重要性

受惠人次
337人

▶ 亮點活動

女性婦癌講座

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17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，並且連續2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。

公益新光 粉紅十月

連續14年響應國際乳癌防治月的宣導活動，累積舉辦近55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。

全民健康

全國捐血活動

解決問題

新冠疫情確診人數不斷攀升，全國血庫庫存量下降

影響力

提升國人捐血率

捐血人數 / 捐血數量

2,888人 / 4,037袋

傳遞幸福 耶誕共歡享

解決問題

病童缺乏足夠的安慰與支持

影響力

在年終歲末傳情送暖，讓更多的病童感受到關懷

參與人次 / 志工投入

126人 / 30人

遠距醫療

解決問題

人口高齡化，偏鄉就醫不便

影響力

利用數位工具補足醫療缺口

受惠人次

4,158人

健行活動

解決問題

於疫情期間，同仁大多居家辦公，鼓勵走出戶外、共同力行減塑、體現環保生活

影響力

打造健康職場、推行減塑生活及實踐ESG企業永續發展理念

參與人次

4,755人

▶ 亮點活動

全國捐血活動

每年農曆過年前後，國內季節性缺血特別嚴重，加上本土新冠疫情確診人數不斷攀升，民眾出門意願降低，導致全國各地血庫庫存量下降。為協助儲備醫療能量，紓緩血荒問題，新光人壽於全台29處展開「捐血活動」，號召民眾熱情參與，挽袖捐血，參與人數2,888人，共募集到4,037袋熱血。

遠距醫療

攜手與數位人道協會合作遠距健康促進偏鄉公益計劃，透過數位工具，提供偏鄉長者線上健康課程及專業醫療諮詢，幫助長者達到前端預防疾病及延緩失能，展現具體成效，並將遠距服務據點由四個再擴增至六個，擴大守護偏鄉長者的生命健康安全。並透過認養偏鄉據點，強化與社區在地的連結，透過企業志工深入服務現場，結合保險核心職能，進行普惠金融教育及防詐騙宣導，並陪伴長者摺製紙藝品，藉由手工藝創作訓練手眼協調，增進大腦與器官的活絡延緩退化，受惠人次4,158人。

7.3 守護弱勢

陪伴與關懷

新學伴關係-書信筆友計畫

解決問題

弱勢學童缺乏正確金融知識，產生錯誤金錢觀

影響力

提升正確金融知識及金錢觀
降低城鄉差距

受惠人次 / 獎學金金額

355人 / 72,000元

書出知識讓愛循環

解決問題

偏鄉資源不足

影響力

提升偏鄉學童閱讀機會

受惠人次

313人

▶ 亮點活動

新學伴關係 - 書信筆友計畫

台灣弱勢學童往往因缺乏正確金融知識，導致產生錯誤金錢觀念影響未來發展，新光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新學伴關係，希望增加弱勢孩童對未來的想像，寫作是表達內心的最佳途徑，透過與大筆友的諮詢及解答，豐富小筆友的生命經驗，同時藉由書信往返，增加小筆友短文書寫與語文練習機會，培養表達能力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。

書出知識讓愛循環

為回應偏鄉資源不足相關議題，向新光銀行同仁募集家中閒置二手書，利用捐書活動，讓二手書籍得到生命的延伸、減少碳排，並透過GC贈物網平台媒合書籍，傳遞更多的知識與能量，讓閱讀的喜悅延續給更多的民眾，藉此從書中獲得更多的寶藏。

社會扶助

微型保險

解決問題
經濟弱勢者或特定身分者
基本保險保障不足

影響力
照護更多經濟弱勢家庭，
建立完善的社會救助機制

受惠人次 / 捐贈金額
42,723人 / 8,408,271元

新光偏鄉理財小學堂-培育身障講師

解決問題
身心障礙者在社會上弱勢狀態
並提供就業機會

影響力
提升身心障礙者技能與收入、
偏鄉學童金融素養

受惠人次
581人

有愛無所懼，助童向前跑

解決問題
弱勢孩童受虐及貧困問題

影響力
提升弱勢孩童就學率及
建立良好學習環境

受惠人次 / 捐贈金額
14,400人 / 833,159元

他們與餓的距離

解決問題
受助弱勢家庭兒少
身心健全發展不全

影響力
幫助15歲以下弱勢家庭兒童的溫飽

受惠人次 / 捐贈金額
3,000人 / 478,500元

▶ 亮點活動

微型保險

持續為弱勢族群打造穩固的人身保險保障，為偏鄉、原住民、農民、低(中)低收、弱勢兒少、特殊境遇家庭及身心障礙等民眾提供保費贊助，擴大社會安全網，善盡企業永續發展與社會責任。期待透過微型保險之贊助，照護更多經濟弱勢家庭，建立完善的社會救助機制，保費捐贈8,408,271元，受惠人次42,723人。

新光偏鄉理財小學堂-培育身障講師

透過受過專業培力的身障者所設計的課程，貼近學童的生活經驗，透過實際案例和運用，讓學童從沉浸式體驗課程中，利用情境選擇，練習思辨「需要」與「想要」，並將這樣的知識融入自己的生活，讓學生具備金融素養，並透過身障講師生命力讓孩子感受正向的能量，學會面對生命困境，共培育6位身障講師。

7.4 金融教育

學童教育
縮短城鄉差距、落實公平平等

- 獎學金
- 新光校園銀行計畫
- 校園巡迴金融教育電影院
- 讀報活動

青少年教育
提升教育品質、培育金融人才

- 獎學金
- FinTeach
- 尋找潛力股
- 產學合作
- 大專青年金融成長營
- ATCC

成人教育
提升大眾金融力、終身學習

- 元富股Morning
- 美麗人生講座
- 人生設計所講座
- 翻轉學堂

學童教育

新光校園銀行計畫

解決問題
提升偏鄉學童金融知識

影響力
建立學生永續的
金錢價值觀與知識

受惠人次
1,915人

讀報活動

解決問題
偏鄉學童閱讀及寫作技巧

影響力
增進偏鄉學童閱讀力與寫作力

受惠人次 / 受惠學校
1,103人 / 20所

校園巡迴金融教育電影院

解決問題
建立正確金錢使用觀念

影響力
提升學生對金融知識的認知

受惠人次
1,078人

▶ 亮點活動

新光校園銀行計畫

為有效提升偏鄉學童金融知識，於新北市老梅國小、文林國小及桃園市義盛國小三所偏鄉小學內設立校園銀行，透過學校老師課程設計，讓學生於日常生活中體驗「賺錢」、「存錢」及「花錢」，模擬真實的金融制度，讓弱勢兒童更貼近金融、擁有正確的金錢觀念，藉此幫助其利用平日所學知識逆轉人生，受惠人次1,915人。

校園巡迴金融教育電影院

與全台6所國小合作，遍佈北中南東四區，觸及1,078位國小師生共同參與，利用「文林銀行」紀錄片播放，讓學生透過影像放映，在「什麼是金錢」的討論裡了解學生們對金錢的想像；從「想要和需要」的議題中，帶領學生思考自身金錢花用的情形，並也加入虛擬寶物網路詐騙及外國貨幣認識的課程，擴充學生對金融知識的認知。

讀報活動

新光金控與國語日報合作，長期推行偏鄉讀報教育，增進偏鄉學童閱讀力與寫作力。透過剪報心得比賽，鼓勵學生主動閱讀，檢索報刊，增進知識吸收與擴大視野，進而加強寫作技巧，熱愛閱讀與思考。讀報教育計畫包括高雄市六龜區、桃源區、茂林區、杉林區、基隆市、南投縣之國民小學，共20所小學，受惠人次1,103人。

青少年教育

FinTeach校園金融活動

解決問題
建立正確投資理財觀念

影響力
促進金融教育普及

成功贊助案件 / 參與人次
18件 / 38,823人

新光人壽獎助學金

解決問題
減輕清寒學生經濟壓力

影響力
提升品牌形象

獎助學金金額 / 受惠人次
825.9萬元 / 3,126人

大專青年金融成長營

解決問題
培育金融保險人才

影響力
協助大專學子厚植職場軟實力

受益人次
75人

產學合作

解決問題
培育金融保險人才

影響力
傳遞金融保險應有之職業道德

參與人次
171人

ATCC全國大專院校商業個案大賽

解決問題
培育金融保險人才

影響力
提升青少年思考與討論多元議題的能力

參與人次
1,441人

▶ 亮點活動

大專青年金融成長營

新光人壽長期推廣金融保險教育，協助大專學子厚植職場軟實力，為跨入職場提早暖身準備，於新光人壽台中傑仕堡，舉辦「2022新光大專青年金融成長營」，透過金融保險專業、職涯探索、人際溝通等豐富課程，培養學員未來進入職場所需的傳業能力與職能特質，同時擴大ESG影響力，落實永續經營及金融教育推廣之重任。

ATCC全國大專院校商業個案大賽

近年專注於「數位轉型」及「普惠金融」，需要更多不同領域人才的加入，因此投入「ATCC全國大專院校商業個案大賽」，藉由不同領域思維的交流，產出許多跳脫產業框架的寶貴提案，並實踐友善服務的自我期許，盼能以公平待客為基礎，更透過深度的金融教育及專業經理人的傾囊相授，激盪出創意火花與落地方案。

產學合作

新光金控及子公司結合核心本業，為積極培育優秀校園人才與金融科技產業接軌，規劃金融教育及獎助學金，與國內大專系所合作123間，提供企業實習及參訪等活動，並藉由貼近工作實務的專案訓練及豐富的實習活動，提早探索職涯方向及拓展學員更寬廣的眼界。

成人教育

新光美麗人生

解決問題
提供免費線上金融、健康及休閒相關講座

影響力
提升一般大眾金融及健康知識

場次 / 參與人次
20場 / 3,612人

人生設計所系列講座

解決問題
提供免費線上金融、健康及休閒相關講座

影響力
提升年輕人健康觀念及保險知識

場次 / 參與人次
69場 / 31,663人

元富翻轉學堂投資講座

解決問題
解決普遍大眾對於投資的誤解

影響力
提升一般大眾金融及投資知識

場次 / 參與人次
22場 / 32,185人

Women Win！元富懂妳

解決問題
女性理財知識的需求，並響應3月8日國際婦女節

影響力
提升女性投資理財知識觀念

場次 / 參與人次
1場 / 1,217人

▶ 亮點活動

元富翻轉學堂投資講座

配合時下投資議題邀請網紅、財經專家，舉辦投資講座，介紹投資商品、觀念及趨勢，透過說明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，共舉辦22場，參與人次32,185人，累積直播觀看次數52,123次。

翻轉學堂Youtube

新光美麗人生

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，共舉辦20場，受惠人次3,612人。

Women Win！元富懂妳

響應38國際婦女節，以「Women Win! 元富懂妳」系列活動，傳遞友善女性的企業精神，不僅邀請女性主管與同仁分享職場經歷，亦舉辦女性投資諮詢活動，由元富同仁擔任志工，為女性客戶解答投資上的問題，受惠人次1,217人。

7.5 銀髮關懷

樂齡藝文

活化歷史傳承藝術

解決問題
超高齡社會的長者
陪伴照顧問題

影響力
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。

志工人次 / 受惠人次
3,771人 / 19,433人

「心光閃閃．揮灑色彩」記憶藝術創作工作坊

解決問題
偏遠地區失智長者預防與照護

影響力
重建失智症患者與照顧者之
照護關係培養正確觀念
與相應知能。

場次 / 參與人次
21場 / 516人

▶ 亮點活動

活化歷史傳承藝術

新光人壽慈善基金會與果陀劇場共同主辦長達17年之「活化歷史」藝術治療方案，2022年來到台南新營的新營藝術季，演出短劇「舅公的玻璃珠」，讓中高齡表演者成為舞台上的主角，與觀眾進行對話，深刻討論老的議題，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，運用在地文化、歷史地緣關係的獨特性，挖掘出貼近生活、屬於在地的樂齡故事，更重要的是讓長者自己生命故事的價值，值得被紀錄、被演藝出來。「傳承藝術，藝術輔療」是透過團體課程或一對一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。

「心光閃閃．揮灑色彩」記憶藝術創作工作坊

與銀髮機構及社區偏鄉據點合作，服務失智症長者及失智症家庭，讓照顧者學習到傾聽與陪伴的正向互動，協助重建照顧關係，並且連續兩年將影響力擴大至青年學子，與大學社會責任單位合作，透過志工培練及失智症相關宣導，招募大學生成為志願服務人力，並透過實際陪伴失智症長者及家庭，培養正確觀念與相應知能。

長者共樂

新光金控長期關注高齡及失智議題，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。台灣在2018年正式邁入高齡社會，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，在地深耕經營的新光銀行為提升服務人員警覺性，且避免客戶遭受詐騙，致力成為全台「失智友善銀行」之領頭羊。

員工失智症衛教

解決問題

人口老化、超高齡社會、
失智症預防與照護

影響力

提供員工失智症衛教及
正確應對溝通的識能

場次 / 參與人次

5場 / 128人

憶起陪伴．讓愛同行 失智症VR體驗活動

解決問題

人口老化、超高齡社會、
失智症預防與照護

影響力

藉由失智者第一人稱視角VR影片
認識失智，提升同理心

場次 / 參與人次

13場 / 918人

遍地開花與銀髮關懷活動

解決問題

超高齡社會的長者陪伴照顧問題

影響力

以在地關懷的精神陪伴樂齡長者

場次 / 受惠人次

273場 / 8,817人

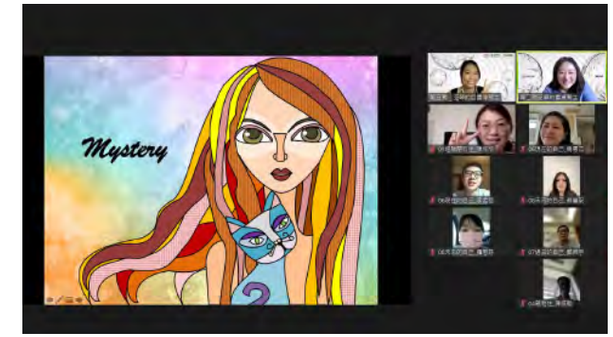
▶ 亮點活動

憶起陪伴．讓愛同行 失智症VR體驗活動

與社團法人盤古銀髮合作，透過VR科技技術，藉由失智者第一人稱視角認識失智症，體驗身歷其境感受失智者可能會出現的幻覺或迷失空間感等情境，藉由講師引導及討論其情境演練，加深對失智症者的覺察力及同理心，並舉辦線上講座「失智症相關的金錢事」，淺談預防與治療、失智症必須面對的財務風暴、失智症的財務與法律須知，以傳達失智者家庭的金融與法律應對識能。

員工失智症衛教

「解開記憶的鑰匙」是透過類似於情境式線上密室逃脫遊戲，行員透過推理解謎的過程及講師引導，一關一關體會失智症患者內心世界，於第一線服務遇到狀況時能連結所學展現同理心，並與台南市政府衛生局合作舉辦「金融友善守護天使講座」，透過專業醫師以線上課程方式，提供員工失智症衛教及正確應對溝通的識能等。



7.6 社區營造

創新術文

「減碳愛地球明天繪更好」

解決問題

透過畫作喚起大眾對環境的觀察與省思

影響力

提供熱愛創作、學習的大小畫家們展現創意平台

報名作品 / 受惠人次

9,979件 / 138,246人

新光盃熱門街舞大賽

解決問題

推廣街舞文化

影響力

營造更優異的街舞環境
提供偏鄉青少年學習街舞的機會

受惠人次 / 偏鄉受惠人次

1,340人 / 200人

新光盃線上魔術方塊大賽

解決問題

偏鄉青少年缺少良好休閒嗜好

影響力

提升青少年的記憶力、判斷力以及空間想像力，也增進親子間互動

參與人次 / 受惠人次

175人 / 6,999人

新光電競親子營

解決問題

提升正確遊戲習慣以及良好遊戲風氣

影響力

促進孩童與家長之間互動，並提升長輩們社交關係，共同激發彼此的潛能

參加人次 / 線上直播總瀏覽數

200人 / 43,800次

▶ 亮點活動

新光盃熱門街舞大賽

為推廣街舞運動文化，連續19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，並推出台灣街舞圈第一個NTF，將所得投入公益，讓更多弱勢孩童獲得更多教學資源，深入偏鄉，提供弱勢青少年學習專業街舞與表演的機會，讓更多潛力青少年也能有追求夢想的機會，促使街舞文化在國內持續深耕茁壯，報名參賽人次為1,340位，偏鄉受惠人次為200人。

新光電競親子營

本屆主題為「銀魂勇士」，代表著電競不分年齡精神，只要有著正確遊戲習慣以及良好遊戲風氣，每個人都能夠活到老玩到老。今年特別使用「寶可夢大集結」全新的遊戲平台，邀請到包含知名電競選手在內的6位天王，利用簡單的教學及賽事，讓從未玩過的家長跟大小朋友都能夠輕鬆上手，共有120人報名參加，實體活動現場更高達200人到場，線上直播總瀏覽次數也高達43,800人，讓大家透過虛擬實境體驗化身寶可夢訓練師。

社區共好

新光一畝田之小農市集

解決問題

小農缺乏競爭力發展不易

影響力

建立企業與小農合作的典範，
幫助更多小農運用友善農法
種植作物、銷售並永續經營

場次 / 受益人次

39場 / 57,367人

SROI：9.85

大甲媽繞境

解決問題

受疫情影響之地方觀光

影響力

邀請民眾及客戶參與
最具台灣味的名俗文化盛事

受益人數

1,000,000人

企業志工

解決問題

偏鄉資源不足、疫情影響志工招募

影響力

增加社區社福單位資源管道
凝聚單位員工向心力

志工場次：651場

志工人數：5,145人

志工時數：32,155 小時

防疫志工

志工場次：14場

志工人數：57人

志工時數：401小時

▶ 亮點活動

新光一畝田之小農市集

小農市集的起心動念是從認購產銷失衡的香蕉開始，農民只會種植，不懂得產銷調節及行銷，進而導致休耕、離開農業生產，長期導致年長者放棄耕作，年輕人不願意回去，造成鄉村老化。因此我們希望透過企業的力量，在產銷之間扮演一個友善的橋樑，並擴大推動「新光一畝田 幸福餐桌」計畫，在行政院農委會農糧署見證下，與67位台灣在地小農簽署「共好誓約」。將受益對象拓展至員工、家屬及保戶，進行食農教育體驗，透過實地參與農耕，實踐食農共好。為提升對食安議題的重視，以「餐桌上的安全，舌尖上的保險」為出發，結合核心本業，推出創新設計的「新光人壽食在安心終身健康保險附加條款」(簡稱食在安心)，民眾吃得健康、減少理賠率，在意糧食議題，每張「食在安心」保單將捐贈100元予台灣食物銀行聯合會，也號召新光小農發揮綠愛心，投入食物銀行續食計劃，落實公益回饋。

小農代表分享

許多小農只著重於種植，不擅長進行農產銷售，透過《新光一畝田幸福餐桌》小農市集，在台北車站對面的站前廣場，提供小農農產品曝光展售的機會，同時也累積銷售經驗。我們的東西品質很好，重要的是，要敢和客人傳達我們的理念、訓練膽量，熱情招呼客人。小農市集可以跟客人面對面銷售產品，多了一個線下的媒介，相比在網路上銷售時隔著一面牆，能夠面對面和跟人交流理念和種植過程，我覺得很不錯，也有助於提升銷售，以及更了解客人的需求，從中得到支持跟成就感。參與小農市集之後，我也在新光人壽舉辦之大專青年成長營，擔任營隊講師，推廣食農教育，參與活動的對象是金融商管科系的大學生，對於農業認識香段淺，活動過程中，提升了學生對農業的認識、引發他們的學習興趣，也分享自己喜歡做的事情，我覺得很有意義。

愛護地球資源

「守護珊瑚、永續海洋」

解決問題
珊瑚礁白化與零星新死珊瑚

影響力
推動海洋永續與保育教育
培力國際生態潛水員及
珊瑚礁檢測員

培育國際生態潛水員 / 培育珊瑚礁檢測員
9人 / 47人

循環減碳．守護地球

解決問題
民眾缺乏環境保護知識

影響力
主動減少非必要購買、
多多使用共享物品、惜物拒絕浪費

受惠人次 / 減碳量
844人 / 1,364公斤

「淨零減塑．守護地球」

解決問題
野生動物環境棲地破壞
一次性餐飲垃圾占比最高

影響力
關心自然生態及多使用環保餐具

志工場次：106場
志工人數：1,075人
總垃圾量：723.69公斤

▶ 亮點活動

「守護珊瑚、永續海洋」

與台灣環境資訊協會共同主辦「守護珊瑚、永續海洋」，接軌國際推動珊瑚礁體檢計畫，協助培養9位國際生態潛水員，並完成番仔澳及龍洞兩場珊瑚礁體檢，紀錄水下生態環境的變化，觀察到珊瑚礁白化現象與零星死亡珊瑚，提供資料與全球使用，生態潛水員可持續為珊瑚保育供獻心力，辦理4場次深入水下的淨海活動。同時我們與國立海洋科技博物館進行全民珊瑚監測(Coral Watch)計畫，製作400份「國際珊瑚健康色卡」，並深入野柳等臨海社區與國小，進行海洋教育師資培力，共培訓47位珊瑚礁檢測員，了解到海廢對環境的衝擊而能更有意識地回歸自身行為的改變，從源頭開始減塑、再利用。

「淨零減塑．守護地球」

與社團法人台灣環境資訊協會共同合作，邀請員工參與到新北市阿里磅進行「棲地維護」任務，守護台北赤蛙[註]的家同時藉此機會讓大家走進健康、走進自然，從周遭的生態關心起，進而發揮自我領域的技能，並持續實踐於生活行動中。此外新光銀行全台104家分行員工發起「守護家園淨街行動」，以淨溪、淨街、淨灘或資源回收等不同方式投入，在活動中發現一次性餐飲垃圾占比最高，故宣導員工平日多使用環保餐具，共同愛護這片土地。

註：台北赤蛙為台灣原生物種，二級保育類珍貴稀有保育動物。

08

附錄

APPENDIX

8.1 關於本報告書

8.2 經濟、社會補充表格

8.3 GRI內容索引表

8.4 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

8.5 重大議題中長期目標達成情形

8.6 永續會計準則(SASB)揭露項目

8.7 聯合國全球盟約對照表

8.8 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法

8.9 氣候相關財務揭露架構(TCFD)對照表

8.10 保證聲明書、相關證書

8.1 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）2022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、新光金保代及新光金創投）資訊，新光金創投因規模極小，故僅涵蓋員工、薪酬及綠色投資數據。

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），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（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）- 保險業及商業銀行、上市上櫃公司永續發展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，本報告書委託台灣檢驗科技（股）公司（SGS Taiwan Ltd.）依據AA1000AS v3 Type2中度保證等級，保證報告書編撰符合GRI準則參照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。

本公司委託安侯建業聯合會計師事務所(KPMG)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3000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企業永續網站供下載瀏覽。網站連結網址：https://csr.skfh.com.tw

- 現行發行版本：2023年6月發行
- 上一期發行版本：2022年6月發行
- 下一期發行版本：預定2024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

8.2 社會、經濟補充表格

8.2.1 新光金控及子公司參與國內外公協會列表

新光金控

參與狀況	參加公協會名稱
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、台灣董事學會、台灣理財顧問認證學會、中華人力資源管理協會
會員資格具有策略性意義	台灣併購與私募股權協會
在治理機構內佔有席位（董事、理事、監事）	台灣永續能源研究基金會、台灣淨零排放協會

新光銀行

參與狀況	參加公協會名稱
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、金融資安資訊分享與分析中心
監察人、諮詢委員	台灣行動支付股份有限公司、台灣票據交換所
參與專案或委員會	中華民國票券金融商業同業公會、開放API研究暨應用發展委員會

新光金保代

參與狀況	參加公協會名稱
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

新光人壽

參與狀況	參加公協會名稱
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)
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、中華民國人壽保險管理學會、中華民國保險學會

元富證券

參與狀況	參加公協會名稱
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、金融資安資訊分享與分析中心、東亞經濟協會
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

新光投信

參與狀況	參加公協會名稱
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
參與委員會	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會

參與公協會年度投入金額

年度捐款和支出(元)	2019年	2020年	2021年	2022年
遊說者/組織、利益團體	0	0	0	0
政治活動、組織、候選人	0	0	0	0
產業/貿易協會、智庫團體	41,197,169	38,115,706	48,711,904	38,423,683
其他 如：選舉議案、公投等	0	0	0	0
總計	**41,197,169**	**38,115,706**	**48,711,904**	**38,423,683**
涵蓋範疇 (%)	**100**	**100**	**100**	**100**

2022參與具政策影響力的前三大組織

組織	類型	投入金額(元)
金融資安資訊分享與分析中心	產業/貿易協會	1,649,996
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	產業/貿易協會	1,414,550
中華民國人壽保險商業同業公會	產業/貿易協會	1,140,000

2022參與公協會倡議議題

產業發展及政策推動

參與方式

透過參與各類公協會會議及研討會等活動，適時提供政府金融市場發展、產業轉型升級、數位工具創新與人才培育發展相關政策建言，以利產業健全發展。

投入金額(元) 6,131,181

企業永續經營發展

參與方式

參與台灣淨零行動聯盟及其他永續經營發展相關公協會，積極響應淨零行動、落實公司治理、強化資安管理，以達企業永續經營目標。

投入金額(元) 5,464,360

8.2.2 2022年正式員工國籍分析表

	全體員工佔比	管理職佔比
台灣	99.82%	99.9%
香港	0.12%	0.1%
越南	0.01%	0%
馬來西亞	0.01%	0%
緬甸	0.02%	0%
中國	0.02%	0%

8.2.3 2022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	164	17.5	1.1
	30-49歲	245	26.1	1.6
	50歲以上	41	4.4	0.3
	小計	450	48.0	2.9
女性	未滿30歲	214	22.8	1.4
	30-49歲	242	25.8	1.6
	50歲以上	31	3.3	0.2
	小計	487	52.0	3.1
管理職	基層	42	4.5	0.3
	中階	17	1.8	0.1
	高階	12	1.3	0.1
國籍	本國籍	925	98.7	6.0
	外國籍	12	1.3	0.1
地區	台灣	925	98.7	6.0
	海外	12	1.3	0.1
合計		937	100	6.1

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2,548人，新進人員佔全體正式員工比例為16.5%。
註3：新進員工數依金控及子公司2022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=2022年新進員工數 / 金控及子公司正式員工總人數。

8.2.4 2022年正式員工離職分析統計表

單位：人

		合計	佔全體正式員工比例(%)
總離職人數		986	-
總離職率(%)		-	11.6
離職男性	未滿30歲	123	1.5
	30-49歲	255	3.0
	50歲以上	86	1.0
離職女性	未滿30歲	148	1.7
	30-49歲	273	3.2
	50歲以上	101	1.2
離職管理職	基層	55	0.6
	中階	28	0.3
	高階	14	0.2
	離職率(%)		1.1
國籍	本國籍	975	11.5
	外國籍	11	0.1
地區	台灣	975	11.5
	海外	11	0.1
身心障礙		0	0

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：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3：總離職率=2022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4：管理職離職率=2022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5：外籍離職員工為新光銀行海外地區員工。

8.2.5 2022年內部人才遞補分析表

		合計
男性	未滿30歲	13
	30-49歲	90
	50歲以上	35
	小計	138
女性	未滿30歲	30
	30-49歲	174
	50歲以上	37
	小計	241
管理職	基層	71
	中階	29
	高階	9
國籍	本國籍	379
	外國籍	0
地區	台灣	377
	海外	2
合計		379

8.2.6 2022年職災及缺勤統計表

	男性	女性	合計
職災受傷人數	1	8	9
職災死亡人數	0	0	0
工傷率(IR)	0.49	3.47	0.53
損工率(LDR)	12.20	10.68	3.14
失能傷害頻率(FR)	0.15	0.78	0.53
失能傷害嚴重率(SR)	3.78	2.73	3.14
綜合傷害指數(FSI)	0.02	0.05	0.04
總缺勤天數	3,444	9,366	12,810
缺勤率(AR)	0.42%	0.73%	0.61%
總經歷工時	6,613,016	10,263,288	16,876,304

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） = 總損失工作日（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，2022年排除因疫情而產生之隔離假。
註 8 :缺勤率（AR）=（總缺勤日數/總工作人天數）x100%
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）

8.2.7 子公司重大裁罰案件及改善措施

2022年重大裁罰事件說明	改善措施
新光金控	
違反公司治理原則及未善盡管理子公司之法定義務，致有礙金控集團健全經營之虞。	**已修訂本公司「公司治理實務守則」，強化法令遵循及公司治理意識教育宣導，並納入查核追蹤。**
新光人壽	
裁罰新臺幣300萬元，利害關係人間之交易未落實內部控制制度及未善盡管理。	**已加強檢核機制，追回相關費用並建立費用核銷合理性檢核機制。**
裁罰新臺幣100萬元，土地取得未符合即時利用並有收益標準。	**已訂定不動產投資及不動產開發案件之控管機制。**
新光銀行	
裁罰新臺幣5萬元，違反個人資料保護法之相關缺失。	**已就所涉缺失事項全面進行檢討及改善。**
元富證券	
裁罰新臺幣24萬元，違反不得代收代管相關規範且就申訴未依規調查並留存。	**已加強相關規範教育宣導，要求落實相關處理程序。**
裁罰新臺幣24萬元，未落實洗錢暨資恐防制客戶風險評估。	**已強化檢核管理機制，以利風險評估機制。**

註：詳細之裁罰情形，請見新光金控股東會年報P.100「最近兩年度違法受處分及主要缺失與改善情形」

8.3 GRI內容索引表

使用聲明	使用的GRI 1	適用的GRI行業準則
新光金控已參考GRI準則報導2022/1/1至2022/12/31 期間內，GRI內容索引表中引述的資訊。	GRI 1：基礎2021	GRI G4 金融服務業行業揭露

揭露項目	章節	頁碼
GRI 2：一般揭露2021		
2-1 組織資訊	公司簡介	04
2-2 組織永續報導中所包含的實體	公司簡介	04
2-3 報導期間、報導頻率與聯絡人	8.1關於本報告書	144
2-4 資訊重編	無	-
2-5 外部保證 / 確信	8.10 保證聲明書、相關證書	158
2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	公司簡介	04
2-7 員工	公司簡介 6.1.1 員工雇用狀況	04 102
2-8 非員工工作者	6.1.1 員工雇用狀況	102
2-9 治理結構與組成	1.2.1企業永續經營委員會 2.1.1董事會 新光金控官方網站/公司治理/功能性委員會	11 28
2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.2.1企業永續經營委員會 2.1.1董事會 新光金控官方網站/公司治理/董事會/董事會成員多元化政策及落實情形	11 28
2-11 最高治理單位的主席	1.2.1企業永續經營委員會 2.1.1董事會	11 28
2-12 最高治理單位在監督衝擊管理的角色	1.2.1企業永續經營委員會 2.1.1董事會 新光金控企業永續網站/永續治理	11 28

揭露項目	章節	頁碼
GRI 2：一般揭露2021		
2-13 授予責任以管理衝擊	1.2.1企業永續經營委員會	11
2-14 最高治理單位於永續性報導的角色	1.2.1企業永續經營委員會	11
2-15 利益衝突	新光金控股東會年報： 參、公司治理報告 二、董事、總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料 七、董事、經理人及依同一人或同一關係人持有同一金融控股公司已發行有表決權股份總數超過一定比率管理辦法第十一條規定應申報股權者，其股權移轉及股權質押變動情形	-
2-16 關鍵重大事件的溝通	1.2.1企業永續經營委員會 2.1.1董事會 新光金控企業永續網站/永續治理	11 28
2-17 最高治理單位的群體智識	1.2.1企業永續經營委員會 2.1.1董事會 新光金控股東會年報：本公司董事於111年參加之進修課程	11 28
2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.1董事會	28
2-19 薪酬政策	2.1.2 功能性委員會	29
2-20 薪酬決定的流程	2.1.2 功能性委員會	29
2-21 年度總薪酬比率	屬公司保密範圍，故省略	-
2-22 永續發展策略的聲明	董事長與總經理的話	02

揭露項目	章節	頁碼
GRI 2：一般揭露2021		
2-23 政策承諾	2.2.1誠信經營與行為準則 6.1.3 維護人權	31 104
2-24 融入政策承諾	2.2.1誠信經營與行為準則 6.1.3 維護人權	31 104
2-25 負面衝擊補償流程	2.2.1誠信經營與行為準則 6.1.3 維護人權	31 104
2-26 徵求建議與提出關切事項的機制	2.2.1誠信經營與行為準則	31
2-27 法規遵循	2.2 法令遵循 8.2.7 子公司重大裁罰案件及改善措施	31 148
2-28 公協會會員資格	8.2.1 新光金控及子公司參與國內外公協會列表	145
2-29 利害關係人議合方法	1.4 利害關係人溝通	14
2-30 團體協約	本公司無簽訂團體協約	-

特定主題

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	公司簡介	04
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.4 氣候變遷行動	71

揭露項目	章節	頁碼
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	3.1 數位與創新金融 3.4 普惠金融 4.1 永續金融策略 7 社會關懷	42 53 58 127
GRI 205：反貪腐 2016		
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2.1 誠信經營與行為準則 2.2.2 洗錢防制	31 34
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2.1 誠信經營與行為準則	31
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	2.2.1 誠信經營與行為準則	31
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	8.2.3 2022年正式員工新進統計表 8.2.4 2022年正式員工離職分析統計表	147 147
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的標準福利	6.2.3員工支持計畫	112
401-3 育嬰假的申請率、復職率及留任率	6.2.3員工支持計畫	112
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	6.3.2 培訓投入與成效	117
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	6.3.1 培訓策略主軸與計畫	114
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.2.2 人才留任與績效管理	110

揭露項目	章節	頁碼
GRI 405：員工多元化與平等機會2016		
405-1 治理單位與員工的多元化	2.2.1董事會 6.1.2 多元與平等就業	28 103
405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1.2 多元與平等就業	103
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	48
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	49

▶ GRI 3: 重大主題 2021

揭露項目	對應章節	頁碼
3-1 決定重大主題的流程	1.5 重大性議題	17
3-2 重大主題列表	1.5 重大性議題	17
3-3 重大主題管理	1.5 重大性議題	17

8.4 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

行業揭露	項目		頁碼
產品組合			
DMA	FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	53、58
	FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	59 - 62
	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	63 - 67
	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	68、97
	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	63 - 67
指標	FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	53
	FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	87 - 89
當地社區			
指標	FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	05
	FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	54
產品及服務標示			
DMA	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	48 - 49、54
	FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	133、135 - 137

8.5 重大議題中長期目標達成情形

重大議題	2020年達成情形	2021年達成情形	2022年達成情形
經營績效	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0.4元。	2022年合併稅後淨利達21.69億元，EPS為0.10元，總資產規模達4.85兆元，年成長3.53%，合併股東權益為2,121.30億元，每股淨值約13.41元
公司治理與誠信經營	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。	(1)建立定期不誠信行為風險評估機制，2022年度風險評估結果未有高風險採購項目 (2)董事及高階管理階層皆已簽署「遵循誠信經營政策聲明書」
客戶關係管理	新光人壽整體NPS75.7%	• 新光人壽整體NPS 78.8% • 新光銀行客戶滿意度OU數位帳戶NPS為41%；網銀NPS為26%	• 新光人壽整體NPS 82.8% • 新光銀行客戶滿意度OU數位帳戶NPS為63.22%
風險管理	(1) 進行公司內部宣導 (2) 與研究機構分享現況分析及建議後續方向 (3) 負責保險業界第一次ICS技術指引編輯 (4) 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	• **財務面：**配合主管機關進行定期/不定期IFRS 17及ICS相關試算，公司內部亦按季追蹤自訂目標達成狀況，並同時觀察市場環境變動影響，進而擬定因應策略 • **業務面：**完成多數IFRS17系統建置，持續進行ICS相關系統導入作業
創新與數位金融	(1) 金控數位戶數2020年230萬 (2) 人壽e投保佔率2020年94.6% (3) 銀行數位交易佔比2020年84.4% (4) 證券數位交易佔比2020年74.3%	(1) 金控數位戶數2021年251萬(人壽網路會員數82.7萬+銀行網行銀客戶數105.5萬+證券數位戶63.3萬) (2) 人壽e投保佔率2021年94.1% (3) 銀行數位交易佔比2021年90.1% (4) 證券數位交易佔比2021年78.1%	(1) 金控數位戶數2022年277 萬 (2) 人壽e投保占比2022年95.7% (3) 銀行數位交易佔比2022年89.0% (4) 證券數位交易占比2022年81.5%
法令遵循	新光金控全體同仁完成道德行為準則之教育訓練。	(1)完成法令遵循業務管理系統之需求建議書及選商。 (2)新光金控及子公司全體同仁完成道德行為準則之教育訓練。	(1)完成法令遵循業務管理系統之開發 (2)新光金控及子公司全體同仁完成道德行為準則教育訓練，及新光金控取得道德行為準則之外部驗證

重大議題	2020年達成情形	2021年達成情形	2022年達成情形
永續金融	新光金控完成訂定「永續金融政策」	(1) 新光人壽訂定「有價證券永續投資政策與程序」 (2)新光銀行完成赤道原則簽署	(1)新光人壽： • 發放議合問卷予被投資對象 • 2022年符合永續投資原則之有價證券較2020年CAGR約6.69% (2)新光銀行： • 啟動範疇三投融資碳盤查 • 完成北區ESG客戶說明會1場 • 承作適用赤道原則案件者，全年度共 4 件。 • 太陽能電廠專案融資總餘額成長 181.55%。
氣候變遷行動	• 減碳3.8% • 已取得綠建築證照5張、候選綠建築證照1張	• 以2019為基準年，累積減碳4% • 已取得綠建築證照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產業之投資金額成長率為235%	• 已取得綠建築證照6張、候選綠建築證照1張 • 以2020年為基礎，2022年專案投資綠能相關產業之投資金額成長率為294%
人才吸引與留任	• 績優人才留任率為96.3% • 員工敬業度75%	• 績優人才留任率為95.9% • 員工敬業度73%	• 績優人才留任率為94.4% • 員工敬業度73%
社會參與	2022年新增重大性議題	2022年新增重大性議題	• 金控及子公司志工時數達人均3.61小時 • 企業志工時總數超過32,556小時
資訊安全	主要子公司皆取得ISO 27001驗證	(1) 主要子公司皆取得ISO 27001驗證 (2) 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。	(1) 主要子公司皆取得ISO 27001驗證 (2) 完善資安治理架構，新光金控設立資安長擔任資安委員會召集人推動資安管理
普惠金融	• 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」	• 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」	開發新光人壽行動繳費服務、新光銀行OU點點卡、小資族群數位金融服務及儲蓄、小資定期定額存股服務...等針對行動不便、青年族群所設計之網路及小資商品或服務
才培育與發展	(1) 員工每人平均受訓時數97.71小時 (2)內部職缺遞補率52%	(1) 員工每人平均受訓時數80.60小時 (2) 內部職缺遞補率59%	(1) 員工每人平均受訓時數74.42小時 (2) 內部職缺遞補率82%

8.6 永續會計準則(SASB)揭露項目

▶ 保險業

對照條文	會計指標	揭露資訊
主題：資訊透明和公平待客		
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：2023年1月）
FN-IN-270a.2	客訴率	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：2023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=0.1507
FN-IN-270a.3	客戶留存率	2022年新光金控第四季法說會-II.人壽業務-繼續率 (P.12)
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
主題：於投資管理中納入ESG因子		
FN-IN-410a.1	總投資資產，以產業或資產類別區分	2022年新光金控第四季法說會-II.人壽業務-資產配置 (P.13) 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111及110年度(P.146~150)
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 本報告書4.永續金融
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4.3 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
主題：環境暴險		
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）	新光人壽永續報告書2.強化氣候韌性
FN-IN-450a.2	按照事件類別與地理區域劃分的(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）	本公司壽險商品目前並無明確連結氣候相關天然巨災作為承保類型，故該指標不適用。
FN-IN-450a.3	說明公司在(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	新光人壽永續報告書2.強化氣候韌性
主題：系統風險管理		
FN-IN-550a.1	依類別區分的衍生性工具暴險：(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	新光人壽僅有非集中結算的衍生性工具潛在暴險總額九、透過損益按公允價值衡量之金融工具 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111及110年度 (P.51)
FN-IN-550a.2	證券貸款抵押品的公允價值	2022年本公司無證券貸款抵押品之交易，僅有金融資產證券出借協議； 2022年新光人壽金融資產證券出借協議金額134,148千元： 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111及110年度 (P.155)
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111及110年度 (P.150~152、162)
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：2023年3月） 2022年新光人壽有效保單件數: 18,178,984件

▶ 商業銀行

主題：資訊安全

對照條文	會計指標	揭露資訊
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2022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
FN-CB-230a.2	辨識和處理資訊安全風險的方法	2.3 資訊安全 資訊安全管理詳2022年度新光銀行永續報告書「2.3 資訊安全」

主題：普惠金融與金融教育

對照條文	會計指標	揭露資訊
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2022年度對中小型企業相關之貸放件數共3,875件； 貸放餘額為1,639.56億。（小型企業之定義參照《經濟部中小企業白皮書》） 新光銀行2022年度危險及老舊建築物重建貸放件數共30件，貸放餘額為40.81億
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	將視利害關係人需求調整揭露情形
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(活動人數)	金融教育巡迴電影院活動：1,078人

主題：商業道德

對照條文	會計指標	揭露資訊
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	2022年度新光銀行裁罰案件1件，經主管機關處以罰鍰5萬元
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：於信用風險分析中納入ESG因子

對照條文	會計指標	揭露資訊
FN-CB-410a.1	產業的商業和工業信用風險	針對 SASB 要求之產業曝險資訊，為銀行機密資料，尚無對外揭露
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	4.1 永續金融策略 4.2 責任投資與授信

主題：系統風險管理

對照條文	會計指標	揭露資訊
FN-CB-550a.1	於全球系統重要性銀行(G-SIB)類別中的得分	新光銀行非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2022年報P.97～99、P.104～106 • 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

對照條文	會計指標	揭露資訊
FN-CB-000.A	(a)個人以及 (b)小型企業的(1)存款戶數及(2)總額	將視利害關係人需求調整揭露情形
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4,787.54億、(b)小型企業授信餘額為1,639.56億以及(c)民營企業顧客授信餘額為1,344.47億

8.7 聯合國全球盟約對照表

主題	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	6.1.3 維護人權
	2.企業應確保公司內不違反人權	6.1.3 維護人權 5.3.1 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	6.1.4 多元溝通管道
	4.消弭所有型式之強迫性勞動	6.1.3 維護人權
	5.有效廢除童工	6.1.3 維護人權
	6.消弭雇用及職業上的岐視	6.1.3 維護人權
環境	7.支持對環境挑戰採取預防性措施	5.1.2 環境友善綠建築 5.2.1 減碳行動
	8.採取善盡更多的企業環境責任之做法	4 永續金融 5.1.1 環境永續管理機制 5.2.2 能資源管理
	9.鼓勵研發及擴散環保化的科技	4.5 永續金融影響力
反貪腐	10.企業應致力於反貪腐，包括敲詐與賄賂	2.2.1 誠信經營與行為準則

8.8 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法

第四條第三款	
主要議題	對應章節/頁碼
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	2.3.3資安事件通報與模擬 / 37 3.2.3 客戶隱私權保護 / 50
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 / 53
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	7.4金融教育 / 135
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	4.5.3綠色投融資支持再生能源發展之減碳效益 / 89 3.4 普惠金融 / 53

第四條之一	
項目	對應章節
1. 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	4.4.1 氣候治理架構
2. 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)。	4.4.2 氣候策略
3 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	4.4.2 氣候策略/情境分析與財務衝擊
4. 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	4.4.1 氣候治理架構
5. 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	4.4.2 氣候策略/情境分析與財務衝擊
6. 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	4.4.4 氣候指標與目標
7. 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	本公司以範疇一、二碳排量為管制範圍，內部碳價每公噸為新台幣1,500元。
8. 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量。	4.4.4 氣候指標與目標
9. 溫室氣體盤查及確信情形。 （本公司為資本額100億元以上公司，至少應揭露母公司個體盤查）。	請見本頁右表

溫室氣體盤查及確信情形				
範疇一	總排放量 (公噸CO_2e)	密集度 (公噸CO_2e / 千元)	確信機構	確信情形說明
母公司	45.7333	0.000018	BUREAU VERITAS	已委託BUREAU VERITAS進行ISO 14064-1 合理保證等級查證
範疇二	總排放量 (公噸CO_2e)	密集度 (公噸CO_2e / 千元)	確信機構	確信情形說明
母公司	257.0179	0.000101	BUREAU VERITAS	已委託BUREAU VERITAS進行ISO 14064-1 合理保證等級查證

8.9 氣候相關財務揭露架構(TCFD)對照表

一般行業揭露指標	執行成果
治理	對照內容：4.4.1氣候治理架構
董事會監督氣候相關風險與機會情形	• 新光金控董事會為集團氣候議題最高治理、監督及決策單位，轄下設有董事會層級之功能性委員會「企業永續經營委員會」，訂定新光金控短、中、長期之氣候相關風險與機會策略，並定期向董事會提報新興議題、工作進展及執行成果，包括氣候相關議題之研議、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等。
管理階層評估和管理氣候相關風險與機會的角色	• 「企業永續經營委員會」下設有「企業永續經營管理委員會」，與「風險管理委員會」共同規劃與推行氣候變遷因應專案，其中由新光金控總經理擔任召集人，子公司總經理擔任委員。 • 「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」負責組織氣候相關風險評估與控管，以及集團綠色投融資之規劃與執行。
策略	對照內容：4.4.2 氣候策略
公司鑑別短、中、長期氣候相關風險與機會	• 建立風險議題庫，盤點出四項實體風險、八項轉型風險以及四項氣候相關機會。
對公司商業模式、策略與財務規劃具重大衝擊的氣候相關風險與機會	• 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。
公司透過情境分析瞭解因應氣候變遷的策略韌性	• 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(國內授信戶及投資對象登記地、不動產擔保品、投融資組合等)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	對照內容：4.4.3 氣候風險管理
公司氣候風險鑑別和評估流程	• 因應氣候風險對營運之衝擊日益提升，新光金控於2022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。
公司氣候風險管理流程	• 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。
公司透過鑑別、評估及管理氣候相關風險，整合現有風險管理制度	• 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	對照內容：4.4.4 氣候指標與目標
氣候相關風險與機會的評估指標，是否與公司策略與風險管理流程一致	• 新光金控以永續投資、永續融資、綠色採購、綠色建築與能資源效率作為氣候相關指標。
公司溫室氣體排放現況(包含範疇一、範疇二、範疇三類別15)	• 除常態揭露之範疇一、二，針對範疇三類別十五之投融資組合以PCAF方法學進行盤點。
公司氣候相關風險與機會之管理目標及績效表現	• 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。

8.10 保證聲明書、相關證書

SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2022

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 2022 (hereinafter referred to as the Report). The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standardv3 Type 2 Moderate level to assess whether the text and data in accompanying tables contained in the report and complies with the GRI Universal Standard (2021), AA1000 Accountability Principles (2018) and GHG Protocol (Scope 3 Category 15 Investments) during on-site verification (023/03/08 to 2023/05/04) at SKFH headquarter. The boundary of this report includes SKFH Taiwan operational sites' specific performance data included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented. The assurance process did not include the evaluation of specific performance information outside the scope, such as climate-related financial disclosures (TCFD).
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 2022 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of SKFH. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content 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 and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organisation's process of determining material topics, its list of material topics and how to manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards.

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

Assurance Standard Options	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:

TWLPP5008 Issue 2305

Reporting Criteria Options	
1	GRI Universal Standard (2021) (Reference)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	GHG Protocol (Scope 3 Category 15 Investments)
4	SASB (Insurance, VERSION 2018-10)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information in relation to the determined material topics (as listed in Sustainability Report of 2022) at a moderate level of scrutiny for SKFH and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018);
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Universal Standards (2021) listed in the GRI content index where the organization has referenced for the preparation of the reported information;
- evaluation 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; and
- evaluation of the report against the GHG Protocol (Scope 3 Category 15 Investments) 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 and 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 organisation, its subsidiaries and stakeholders.

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the 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 organisation 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 2022, is reporting with reference to the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021. The significant impacts were assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021 and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. The report has properly disclosed information related to SKFH's contributions to sustainability development. For future reporting, SKFH is encouraged to prepare for the transition to reporting in accordance with the GRI Standards.

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 boundary of the disclosed information correspond to SKFH's Sustainability Report of 2022. 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 performances 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 2,442.9 thousand metric tons of CO_2 equivalent within SKFH's Sustainability Report of 2022 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, analysed, 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.

AA1000
Licensed Report
000-8/V3-1XXX7

Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Taipei, Taiwan
14 June, 2023
WWW.SGS.COM

TWLPP5008 Issue 2305

Assurance Statement for Sustainability Report, GHG Protocol (Scope 3 Category 15 Investments) and SASB (Insurance)

KPMG 安侯建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5, Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)
電 話 Tel + 886 2 8101 6666
傳 真 Fax + 886 2 8101 6667
網 址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

新光金融控股股份有限公司 公鑒：

本會計師接受新光金融控股股份有限公司（以下簡稱「新光金」）之委託，對新光金民國一一一年度（2022年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

新光金依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條所規定之金融保險業應加強揭露永續指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

新光金應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一一一年度（2022年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之特定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

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會（以下簡稱「基金會」）所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對新光金民國一一一年度（2022年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，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。

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.

所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得新光金民國一一一年度（2022年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談新光金管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達，本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，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，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

新光金民國一一一年度（2022年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及新光金管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

新光金網站之維護係新光金管理階層之責任，對於本確信報告於新光金網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會 計 師：

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一二年六月二十一日

KPMG

附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法
1	2.3.3 資安事件通報與稽核	37	■ 2022年資訊安全裁罰事件 - 違反資訊安全或網路安全事件：0件 - 資料洩漏事件：0件 - 因資訊安全造成之個資外洩事件佔比：0% - 因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數：0位	■ 新光金資訊安全裁罰紀錄統計數據	作業辦法第四條附表一之三編號一 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
	3.2.3 客戶隱私權保護	50	■ 2022年新光金控及子公司個資保護違失申訴事件 ➢ 申訴類型：洩露 - 主管機關：1件（註） - 評議中心及公司管道：0件 - 註：2022年因業務管理不周致個資洩漏事件而受影響客戶數為1位且非資安系統問題造成。	■ 新光金控及子公司個資保護違失申訴事件統計數據	
2	3.4 普惠金融	53	■ 2022年普惠金融商品績效-中小企業、新創企業與社區發展 ➢ 中小企業貸款 - 貸放餘額：1,639.6億 - 件數：3,875件 ➢ 微型企業貸款 - 貸放餘額：1.4億 - 件數：272件 ➢ 危老重建 - 貸放餘額：40.8億 - 件數：30件	■ 新光金控針對中小企業、微型企業與危老重建之貸放餘額及件數統計數據	作業辦法第四條附表一之三編號二 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額
3	7.4 金融教育	135	■ 校園巡迴金融教育電影院 - 與全台65所國小合作，邀佈光中南東四區，觀及1,078位國小師生共同參與，利用「艾林銀行」紀錄片播放，讓學生邊過影像放映，在「什麼是金錢」的討論裡了解學生對對金錢的想像；從「想要和需要」的議題中，帶領學生思考自身金錢花用的情形，並也加入虛擬貨物網路詐騙及外國貨幣認識的課程，務免學生對金融知識的認知。	■ 新光金控金融教育之成果文件	作業辦法第四條附表一之三編號三 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數
4	3.4 普惠金融	53	■ 2022年普惠金融商品績效-中低收入戶及弱勢族群 ➢ 微型保險 - 保費（商業效益）：926萬 - 承保人數（社會效益）：46,863人	■ 新光金控針對微型保險之承保狀況統計數據 ■ 新光金控子公司綠色支持授融資之減碳效益統計數據	作業辦法第四條附表一之三編號四 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
	4.5.3 綠色授融資支持再生能源發展之減碳效益	89	■ 2022年新光金控子公司新增投資15.71億元，新增發電度數預估約4,137萬度，約可以供應17.34萬戶家庭月使用，可節省之碳排放量21,812公噸二氧化碳；新增融資排放額度15.05億元，新增發電度數預估約2,268萬度，約可以供應7.29萬戶月使用 ，可節省之碳排放量11,544公噸二氧化碳。		

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-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 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, 41F, and 42F., No.66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2022 to December 31, 2022

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 45.7333 tCO_2e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 257.0179 tCO_2e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 0.7763 tCO_2e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 2.1791 tCO_2e

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, Technical Reviewer
Originally Issue: 13/04/2023

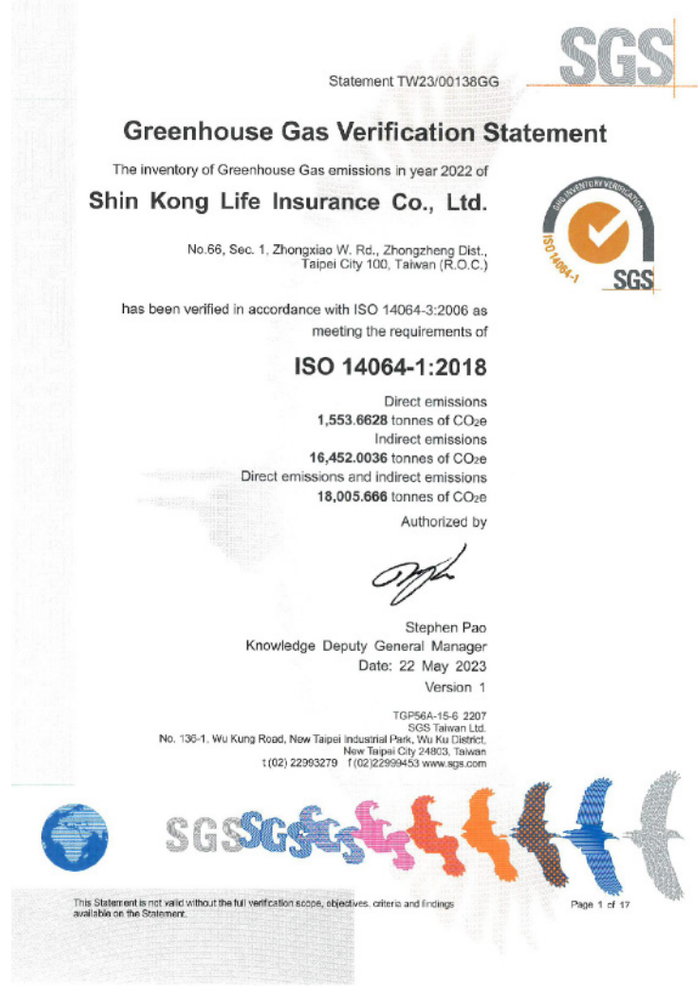
Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue: 13/04/2023

Validation and Verification
V8005

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-8, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 1 of 3
Ver.20220316

ISO14064 溫室氣體盤查-新光金控



Statement TW23/00138GG

SGS

Greenhouse Gas Verification Statement

The inventory of Greenhouse Gas emissions in year 2022 of

Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.

No.66, Sec. 1, Zhongxiao W. Rd., Zhongzheng Dist.,
Taipei City 100, 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
1,553.6628 tonnes of CO_2e
Indirect emissions
16,452.0036 tonnes of CO_2e
Direct emissions and indirect emissions
18,005.666 tonnes of CO_2e

Authorized by

Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Date: 22 May 2023
Version 1

TGP56A-15-6 2207
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 17

ISO14064 溫室氣體盤查-新光人壽

Statement TW23/00181GG

SGS

Greenhouse Gas Verification Statement

The inventory of Greenhouse Gas emissions in year 2022 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
1,428.2316 tonnes of CO_2e
Indirect emissions
12,266.5574 tonnes of CO_2e
Direct emissions and indirect emissions
13,694.789 tonnes of CO_2e

Authorized by

Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Date: 26 May 2023
Version 1

TGP56A-15-6 2207
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 13

ISO14064 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, 2022 to December 31, 2022

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 217.3708 tCO_2e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 3,904.6748 tCO_2e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 25.4246 tCO_2e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 52.6089 tCO_2e

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: 13/04/2023

Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue: 13/04/2023

Validation and Verification
VB005

Greenhouse Gas Statement:

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 11
Ver.20220316

ISO14064 溫室氣體盤查-元富證券

VERIFICATION STATEMENT
GREENHOUSE GAS EMISSIONS

This is to verify that

Shin Kong Investment Trust Co., Ltd.

11F., No. 167, Sec. 2, Nanjing E. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104, 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 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 11F., No.167, Sec. 2, Nanjing E. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104, Taiwan (R.O.C.)
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2022 to December 31, 2022

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 13.3044 tCO_2e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 166.2541 tCO_2e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 2.5462 tCO_2e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 1.0434 tCO_2e

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: 13/04/2023

Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue: 13/04/2023

Validation and Verification
VB005

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

ISO14064 溫室氣體盤查-新光投信

VERIFICATION STATEMENT
GREENHOUSE GAS EMISSIONS

This is to verify that

Shin Kong Property Insurance Agency Co., Ltd.

31F., NO. 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 31 & 19F., No. 66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2022 to December 31, 2022

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 21.2986 tCO_2e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 20.8296 tCO_2e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 0.9447 tCO_2e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 0.0672 tCO_2e

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: 13/04/2023

Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue:13/04/2023

Validation and Verification
VB005

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

ISO14064 溫室氣體盤查-新光金保代

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.
Songshan Dist.
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
Latest Revision Date: 2021-07-07
Effective Date: 2021-07-21
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
Latest Revision Date: 2021-12-01
Effective Date: 2022-01-05
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.
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
106420
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-Nan server room, Bei-Wa server room, Banqiao 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 3.0 dated 27 October 2020.

For and on behalf of BSI:
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2008-01-25
Latest Revision Date: 2022-11-30
Effective Date: 2023-01-25
Expiry Date: 2025-10-31

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-元富證券

Certificate TW18/00240

The management system of

Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.

14~22 & 30 South Area & 31 & 36~37 & 39~43 Fl., No.66, Chung Hsiao W.Rd, Sec.1, Taipei City, 100, Taiwan.

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 50001:2018

For the following activities

Provision of Life Insurance Service.

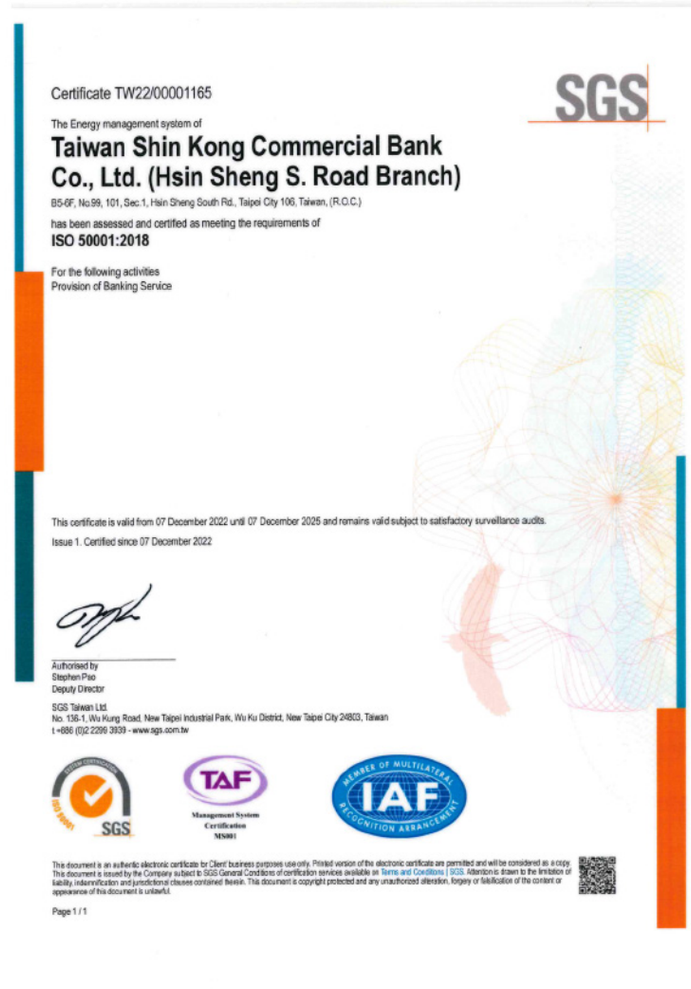
This certificate is valid from 30 November 2020 until 30 November 2023 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Re certification audit due before 25 November 2023
Issue 2. Certified since 21 March 2018

Authorised by

SGS Taiwan Ltd. Certification and Business Enhancement
136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City, Taiwan
t +886 (0)2 2299 3939 f +886 (0)2 2299 3231 www.sgs.com

Management System Certification
MS001

Page 1 of 1



Certificate TW22/00001165

The Energy management system of

Taiwan Shin Kong Commercial Bank Co., Ltd. (Hsin Sheng S. Road Branch)

B5-6F, No.99, 101, Sec.1, Hsin Sheng South Rd., Taipei City 106, Taiwan, (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 50001:2018

For the following activities
Provision of Banking Service

This certificate is valid from 07 December 2022 until 07 December 2025 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.

Issue 1. Certified since 07 December 2022

Authorised by
Stephen Pao
Deputy Director

SGS Taiwan Ltd.
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
t +886 (0)2 2299 3939 - www.sgs.com.tw

Page 1 / 1

bsi.

Opinion Statement

Water Footprint
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.
No. 66, Sec. 1, Zhongxiao W. Rd.
Zhongzheng Dist., Taipei City
Taiwan

新光人壽保險股份有限公司
臺灣
台北市
中正區
忠孝西路一段 66 號

Holds Statement No: WFV 780592

Verification opinion statement
As a result of carrying out the verification of water footprint assessment, , it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- This verification is according to the water footprint assessment report of Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.
- The system boundary is defined as an organizational boundary by operational control approach.
- The organizational boundary is defined as for the headquarters building of Shin Kong Life Insurance Co., Ltd., excluding tenants and Shin Kong Mitsukoshi. (新光人壽保險股份有限公司總部大樓，不含承租戶及新光三越)
- No material misstatements in this ISO 14046:2014 assertion was revealed.

The data quality of organizational water footprint assessment was verified to be acceptable against the requirements of ISO 14046:2014.

This statement shall be valid for a maximum period of two years after the latest issue date on this certificate. Should there be a change in the life cycle of the water footprint are being assessed, the validity of this opinion statement will cease.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Registration Date: 2023-01-30 Effective Date: 2023-01-30

Latest Revision Date: 2023-01-30 Expiry Date: 2025-01-29

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 Road Nei-Hu Dist., Taipei 11492, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

ISO50001能源管理系統-新光人壽

ISO50001能源管理系統-新光銀行

ISO14046水足跡查證-新光人壽

Statement of Performance TW22/00001243
The process and procedures of

Shin Kong Bank Co., Ltd.

No.32,36 4F,5F,20F,21F and No. 32-1 3F Songren Road Xinyi Dist., Taipei City 100, Taiwan
has been assessed from 04/11/2022 to 29/11/2022 and demonstrated the implementation status against the voluntary guidance standard of

ISO 20400: 2017

(Sustainable Procurement-Guidance)

Level 3 (of 5): "Intermediate"

The organization has established a sustainable procurement procedure and supplier management procedure which indicated the type of procurement and with regular review.
There are six social responsibility core subjects were identified including Human Rights, Labour Practices, Fair Operating Practices, Consumer issues, Community involvement and Development and Environment. Some examples of social management are in a general norm.
Relevant social responsibility legal and regulatory requirements are managed.

For the following activities
Providing Financial Service
And cover the following operational locations:
Headquarter of Shin Kong Bank
Authorised by

Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Issue Date: 25 December 2022
Valid Date: 24 December 2023
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

The opinion recorded herein demonstrated the status against the voluntary guidance standard of ISO 20400: 2017(Sustainability Procurement-Guidance) and are only valid at the time of the intervention and only as stated above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations issued pursuant to ISO 20400. SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit Services.

Page 1 of 1

ISO20400 永續採購指南標準-新光銀行

bsi.

Certificate of Registration

Personal Information Management System - BS 10012:2017

This is to certify that: Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.
No. 66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd.
Zhongzheng Dist.
Taipei City
100507
Taiwan

Holds Certificate No: **PIMS 659256**

and meets the criteria of BS 10012:2017: Specification for Personal Information Management System for the following scope:

Please see scope page.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2017-01-20
Latest Revision Date: 2022-07-21

Effective Date: 2022-07-21
Expiry Date: 2025-07-20

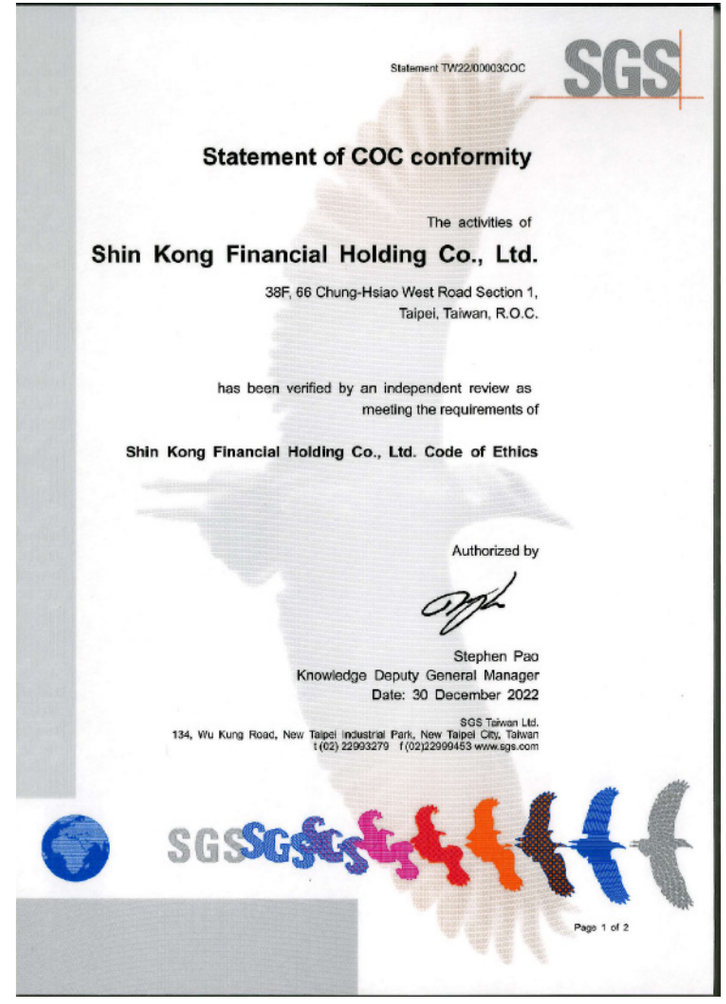
Page: 1 of 4

...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 10012 客訴品質管理系統-新光人壽



Statement TW22/00003COC

Statement of COC conformity

The activities of

Shin Kong Financial Holding Co., Ltd.

38F, 66 Chung-Hsiao West Road Section 1,
Taipei, Taiwan, R.O.C.

has been verified by an independent review as meeting the requirements of

Shin Kong Financial Holding Co., Ltd. Code of Ethics

Authorized by

Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Date: 30 December 2022

SGS Taiwan Ltd.
134, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, New Taipei City, Taiwan
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com

Page 1 of 2

道德行為準則符合性驗證-新光金控

新光金控
Shin Kong Financial Holdings

www.skfh.com.tw