



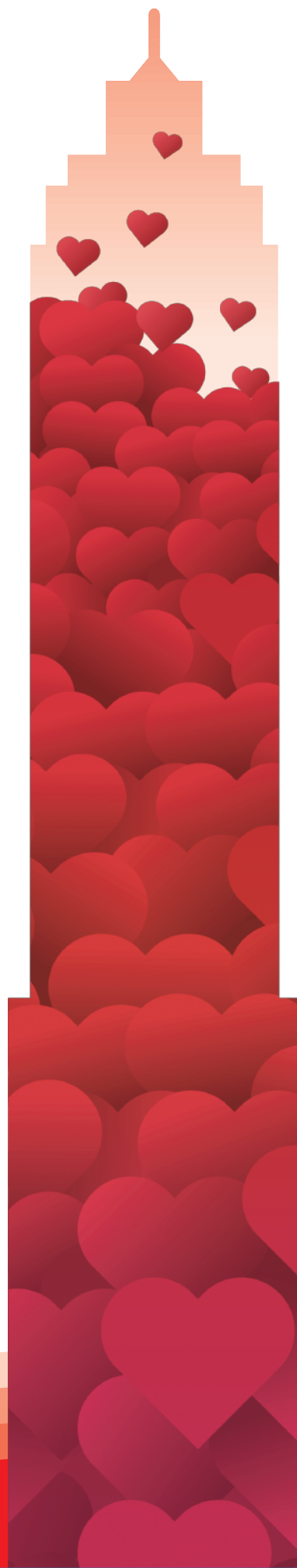
新光金控

新光人壽

Shin Kong Life

2016年
企業社會責任報告書

2016 CSR REPORT



編輯原則

新光人壽自成立以來，用長期的思維，透過高道德標準、有效率的風險與資本管理措施，為保戶創造價值，同時亦秉持善盡企業社會責任（以下簡稱為 CSR）理念，不斷為社會大眾付出，2017 年發行第六本 CSR 報告書，新光人壽期望透過每年 CSR 報告的發行，讓更多關心我們的利害關係人，瞭解新光人壽致力於履行 CSR，創造永續價值上的努力。

報告書範疇及邊界

本報告書係揭露新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱新光人壽）2016 年度（2016 年 1 月 1 日~12 月 31 日）在經濟、社會、環境各面向的管理思維，以及關鍵議題績效及成果。內容及績效數據涵蓋新光人壽全台（新光摩天大樓及其它各地區部）資訊，因應 G4 對組織邊界的要求，我們開始將新光樓管納入邊界判別，由於新光海航人壽主要營運範圍在大陸，因此未納入報告書揭露範疇內。

同時為展現專案成效，及相關指標趨勢，部份績效數據亦回溯至 2014 年~2015 年，詳實呈現新光人壽在履行 CSR 上的具體行動與進展。

報告書參考依據

本報告書參考綱領、標準及規範如下：

- (1). 全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）G4 版綱領（含金融服務業附加指標）
 - (2). AA1000(2008) 標準、聯合國全球盟約揭露要點（The Global Compact's Ten Principles）
- 本報告書經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan 查證，確認內容符合 AA1000 標準 Type2 中度保證等級，並符合 GRI G4 核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告中。
 - 本報告書將每年定期持續發行，並提供電子檔於新光人壽 CSR 網站及行動裝置 APP 供下載瀏覽。網站連結：<http://csr.skl.com.tw>

報告書發行日期

現行發行版本：2017 年 8 月發行

- 上一發行版本：2016 年 8 月發行
- 下一發行版本：預定 2018 年 8 月發行

聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部 CSR 暨績效管理課
 地址：台北市忠孝西路一段 66 號 36 樓
 電話：02-2389-5858 轉 7164、7161 傳真：02-2375-8701
 電子郵件信箱：skl11x700@skl.com.tw
 新光人壽網址：<http://www.skl.com.tw>
 新光人壽 CSR 網址：<http://csr.skl.com.tw>



目錄

編輯原則	1
經營者聲明	4
永續經營與價值創造思維	6

第三方確證聲明書	114
GRI G4 相符性對照表	116

認識新光人壽 08

壽險業價值鏈	10
2016 年 CSR 榮譽紀事	11

經濟 34

2016 年經濟績效	37
ESG 責任投資	39
持續營運機制	40

責任管理 12

公司治理	15
風險管理	18
CSR 治理	21
企業社會責任委員會	22
利害關係人溝通與交流	24
重大性考量面與邊界	26
聯合國永續發展目標	29

環境 42

降低環境足跡	45
完善環境管理機制	46
綠色壽險	47
落實綠色採購	47
發展數位金融	47
轉化用紙文化	48
減少建築物能耗	50
實踐低碳生活	53



社 會

56

社會—產品 58

整合集團資源提供加值服務	59
與時俱進的商品開發思維	60
負責任行銷廣宣	64

社會—保戶 66

全方位保戶服務	67
傾聽保戶聲音	69
全年無休 0800 客服中心	69
創新多元通路	70
快速理賠服務	71
弱勢金融與緊急救助	72
完善回應保戶意見	74
貼心行動服務	75
推動樂齡保障服務	76

社會—員工 78

勞資關係	79
人力結構	79
優質聘僱機制與獎酬	84
從樂職到樂齡三階段打造幸福職場	85
階段一：學校	85
階段二：職場—3 大支柱，培育幸福新光人	87
階段三：從企業志工到退休志工	94

專業培育與訓練 95

人才培訓策略	95
完整學習地圖	96

重視安全衛生 100

社會—社會 102

社區參與	103
新光人壽慈善基金會	105
口述歷史成功樂齡國際發光	106
關注女性議題	109
原住民學童課後照顧與關懷	109
公益活動與講座	110
推動志工服務	111
推動環境教育重視生態保育	112
支持社區行動	113
海外捐贈	113



新光人壽 CSR 報告

經營者聲明

歡迎各位閱讀新光人壽 2016 年 CSR 報告書，新光人壽以「創新、服務、誠信、回饋」的經營理念，不斷思考如何在邁向永續經營的同時，兼顧創造對環境、社會的永續價值。我們以「台灣保險業的領頭羊」為目標，以策略性的行動履行對員工、保戶、股東及利害關係人的永續承諾，期許要成為解決社會議題的方案提供者與價值創造者。

回顧 2016 年，新光人壽積極佈局海外，開拓東南亞市場，提升國際保險市場競爭力，除設立國際保險業務分公司 (OIU) 外，對內更重視強化企業人才的國際視野，邀請員工參與國際論壇、研討會、商務會議、海外研習營及商務考察等海外研習活動，期盼能與員工一同引領新光開拓新格局與市場價值。在員工照顧方面，新光人壽建構「全方位身心靈照護體系」，推動「七師進駐、七星服務」計畫，以打造健康幸福職場，獲 2016 年全國績優健康職場、北市績優健康職場第一名及運動企業認證等肯定。

在社會方面，為能持續發揮新光人壽的社會影響力，我們響應「保險業永續發展原則」的理念 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)，以「策略性慈善」概念服務社會，長期關注長者、女性健康及原住民教育三大慈善議題，定期舉辦

公益路跑、登高活動、關懷社區等活動，2016 年共投入 8,985 萬元於社會參與外，我們也積極鼓勵員工回饋社會，以實際行動支持社區提升與發展，提供豐富的志工訓練課程；2016 年共有 12,726 人次之活動志工投入，較去年成長近 3 倍。此外，新光人壽更將保險業的永續發展原則與精神深耕於我們的營運所在地，以關懷弱勢家庭為出發點，積極推動微型保險，與市政府合作及贊助「財團法人犯罪被害人保護協會」，開辦至今投保人數已逾 45,000 人，並獲金管會「微型保險衝刺獎」及第 14 屆「遠見五星服務獎」的保險業第一等殊榮。藉由拋磚引玉的方式，新光人壽先行投入資源於國內弱勢團體，更將此慈善事業推動至海外，持續投入資源與國際非政府組織合作執行「緬甸醫療提升方案」，增進當地醫療資源水準。

在環境方面，因應氣候變遷之環境風險，導入並通過「ISO50001」能源管理系統、「ISO14001」環境管理系統及完成自有 8 棟大樓之「ISO14061-1」溫室氣體盤查系統驗證外，更落實綠色採購，並獲環保局評選為「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位之殊榮；預計未來五年內將逐步對特定全國自有大樓進行溫室氣體盤查，據以研擬減量計畫及管理，以朝綠色永續經營願景邁進。

另一方面，因應數位金融時代的來臨，為提供顧客更完善之數位金融服務，新光人壽 2016 年以「行雲流水 數位新光」做為年度策略主軸，運用大數據，進行流程改善，提供保戶全方位的創新服務與價值；據此努力下，新光人壽勇奪「2016 TCSA 台灣企業永續獎」創新成長獎、「最佳壽險 Fintech 創新應用優質獎」等多項大獎，肯定新光人壽於數位金融之創新與努力。未來，我們將持續強化 e 化作業的整合，並提供與時俱進的優質商品與服務，提升保戶服務品質、貢獻永續經營價值。

我們明白，CSR 是一種「企業當責」的展現，透過長期堅實的承諾及行動的累積，將企業文化與精神完整體現。未來，新光人壽邁出的每一步，將更仔細聆聽內、外部利害關係人之期待及心聲，透過持續的溝通及 ESG 投資策略的強化，並與我們的合作夥伴們攜手，共同為社會議題提供創新且永續的解決方案，做出具體貢獻，落實「光無所不在，心與你同在」的社會影響力，創造企業永續價值。

總經理

蔡雄健

❖ 永續經營與價值創造思維

資本投入	風險與機會	短期目標
 財務資本 資本額 資本支出	- 維持企業營運 - 掌握投融資對象之 ESG 表現管理相關風險	- 參考聯合國責任投資原則 (PRI)，適時將 ESG 議題納入投資決策 - 慎選投資型保單交易對象
 製造資本 一般行政庶務 工程、勞務採購 資訊設備支出	- 避免資訊系統損害所造成營運中斷風險 - 發揮採購影響力，促進綠色產業發展 - 降低建築物能、資源損耗，提升能源效率	- 強化備份機制，導入新一代的備份系統 - 推動綠色採購 - 推動減量行動
 智慧資本 特色產品開發 強化客戶服務之專案	- 提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇，強化市場競爭力 - 提升保戶服務品質 - 多元化的服務溝通介面	- 開發多幣別保險商品，滿足不同族群之保險需求 - 依據「VOC 客戶之聲」調查結果研擬改善計畫 2017 年五年未再購客戶再購率 8% - 提供保戶多元化繳款介面 - 預計 2017 年取得無障礙網頁認證 0800 客服中心系統與服務升級 - 增加行動化服務功能 - 業務員人均初年度等價保費每年平均成長超過 15%，新進年輕業務員佔比達 45% 的目標
 人力資本 薪資福利費用 教育訓練費用 安全衛生專案投入費用	- 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展 - 提供完善的幸福健康職場	- 提供具競爭力的員工薪酬福利 - 定期舉辦員工座談會，由一級主管參與傾聽員工心聲 - 推動新世代人才晉升計畫 - 透過多元介面瞭解員工培育需求 - 推動績優外勤員工重雇回聘機制 - 強化員工健康促進機制 - 建構「全方位身心靈照護體系」
 社會資本 人壽活動支出 慈善基金會活動支出 產學實習活動支出	- 關懷及提升樂齡族群生活品質 - 深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提昇企業形象 - 善盡社會責任，分擔政府及社區風險 - 增加新世代人才學習與就業接軌能力，減少企業新進人員教育成本及時程	- 持續透過公益活動，帶領社會大眾關注「樂齡議題」 - 透過影片拍攝貼近人心、傳達經營理念 - 整合關係機構資源 - 加深社會大眾對企業品牌之認同感 - 藉由舉辦公益競賽，凝聚員工之向心力 - 提供經濟弱勢民眾基礎的保險保障、提升生活品質 - 提供成績優異學生進入企業之誘因 - 獎勵青年學子，創造品牌年輕化 - 持續推動產學實習專案，協助新世代人才提前適應職場環境、瞭解就業方向
 自然資本 環境管理機制導入 綠電認購 e 化系統建置 節能減碳投入	- 建置環境管理機制 - 降低服務過程對環境的影響 - 降低建築物能、資源損耗，提昇能源效率	- 優化職場安全衛生環境 - 五年內完成自有大樓之溫室氣體盤查，研擬減量計劃 - 發展無紙化服務及工具 - 未來四年內將逐步對特定全國自有大樓進行溫室氣體之內部盤查，以掌握企業溫室氣體排放量，據以研擬減量計劃。 2018 年新光摩天大樓達到 50% 廢棄物回收比例 - 建立能資源盤查基線

中長期目標	2016 年		
	實質作為 對應章節	總投入 金額	永續績效產出
- 呈現投資標的之 ESG 績效表現 - 揭露投資型保單風險	經濟 2016 年經濟績效 ESG 責任投資	1,316.2 億	✓ 營業收入 3,471 億元 ✓ 保留盈餘 189.2 億元 ✓ ESG 投資金額達 1,160 億元
- 提昇綠色採購比例 - 將關鍵第一類系統全面導入備援中心 - 提升建築物智慧化管理功能	環境 綠色壽險	8.3 億	✓ 資訊系統備份之涵蓋率： 27.3% ✓ 綠建築候選證書： 1 棟鑽石級、2 棟黃金級、1 棟銀級 ✓ 綠色採購比例為 60.65%
- 持續注重保障型相關商品的研發 - 針對年輕族群，開發合適之保險商品 - 檢視客戶需求提升客戶滿意度 - 開放意外險及非保戶的網路投保 - 強化系統友善及便利性 - 打造以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心 - 提升保戶便利服務，提高服務效率，確保保戶滿意	社會 - 產品 與時俱進的商品 開發思維 社會 - 保戶 全方位保戶服務 傾聽保戶聲音	54.8 億	✓ 客群經營關鍵績效指標： 77,506 仟元 ✓ 智慧提醒服務共 825 件 ✓ 樂 CALL 服務 21,782 件 ✓ 顧客關係指數 6.55 分 ✓ 客服滿意度 83.7%
- 持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施 - 積極回應員工心聲 - 計畫性團隊人才建立，強化人才多元性 - 提升員工對自我健康及安全衛生認知能力 - 持續建置及提供員工健康安全環境	社會 - 員工 從樂職到樂齡 專業培育與訓練 重視安全衛生	267.6 億	✓ 員工薪資福利支出： 21,014,007 仟元 ✓ 人均訓練時數 23.1 小時 / 人 ✓ 身障員工僱用 108 人 ✓ 原住民僱用 122 人 ✓ 員工離退率： 7.5% ✓ 女性主管比例為： 11% ✓ 協助 8,198 人次 取得專業證照 ✓ 健康促進方案共 49,487 人次 受益 ✓ 人均資產 1,017 仟元
- 持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動 - 促進業務同仁與保戶互動，協助職域開拓 - 增加與公益單位連結，提昇回饋社會之管道 - 提高活動參與人數及公益議題的響應 - 創造企業品牌價值及營運回饋 - 持續推動微型保險，結合其他公益團體，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任 - 成為提供最完整保險實習體驗之保險公司	社會 - 社會 社會參與 新光人壽慈善基金會	1.14 億	✓ 社會參與 (受惠) 1,378,966 人次 ✓ 志工社員共 659 位 ✓ 微型保險推廣 16,018 人 ✓ 獎助學金獎勵 3,409 名 學童 ✓ 提供 354 名 學生實習機會 ✓ 輔導 224 名 學生考取專業證照 ✓ 參與校園實務課程約 3,000 名 學生
- 全面建置環境管理作業程序，強化內外動員工環境意識 - 評估部分自有大樓導入 ISO 50001 - 業務行銷工具全面 E 化，行動商務化 - 提昇建築物智慧化管理功能 - 推動資源循環再利用理念，提升廢棄物管理效能	環境 降低環境足跡 綠色壽險 實踐低碳生活	3.18 億	✓ 取得 ISO14064-1 認證 (全國 8 棟大樓) ✓ 取得 ISO14001 第二年度認證 ✓ 取得 ISO50001 第三年度認證 ✓ 全國總用電量較 2015 年 減少 3% ✓ 全國用水量 583,431 度 ✓ 全國廢棄物量 2,276 噸 ✓ 綠色電力認購 30 萬度 ✓ 用紙量較 2015 年 減少 3% ✓ 行動簽核率為 30.9% ✓ 行動商務 APP (e 投保) 紙張節約量較 2015 年 增加 3 倍

認識新光人壽

新光人壽創立於 1963 年，深耕台灣 53 年，以立足台灣的厚實根基，積極佈局國外，邁向全球經濟舞台。

我們秉持「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。以「人人有保險、家家有保障」為使命，塑造「維持現狀即是落伍、服務品質第一、重視人情義理、共創美麗人生」的企業文化，並積極轉型重視壽險經營本質，成為「獲利穩健且具高度信賴」的壽險領導品牌。



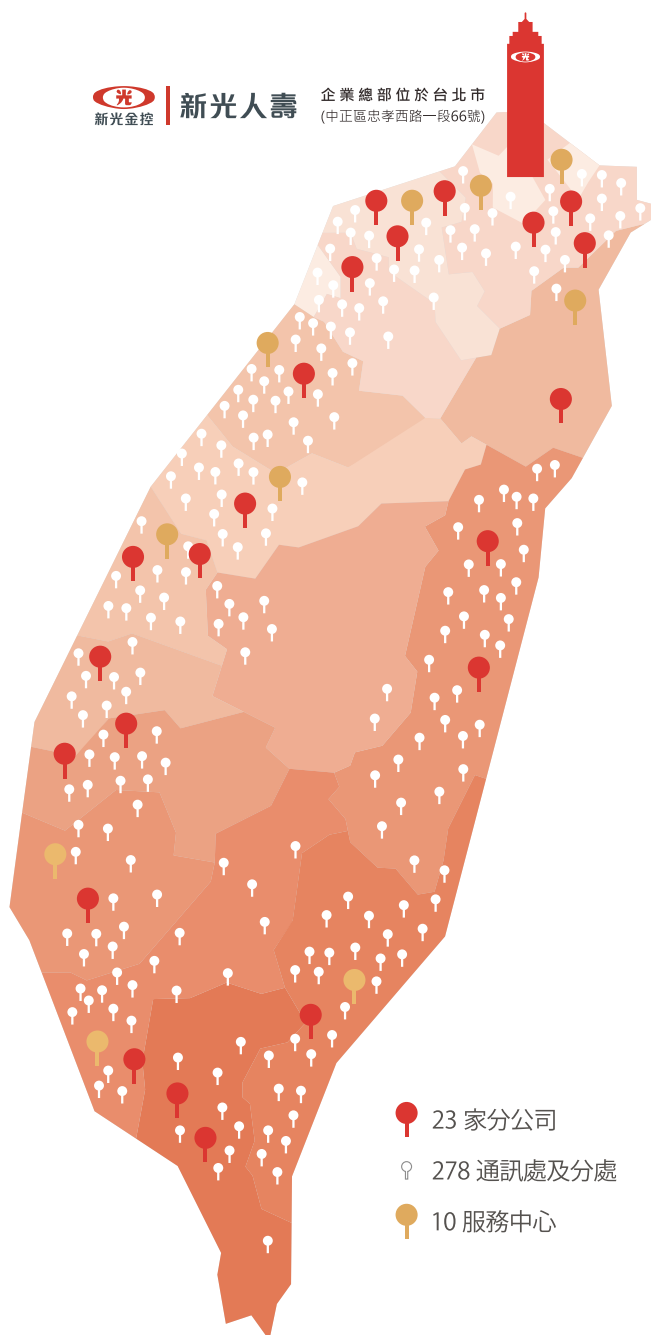
	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區	2	13	0
離島地區(註2)	1	2	0
全台總數	23	278	10

註 1：根據 2017 年 2 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

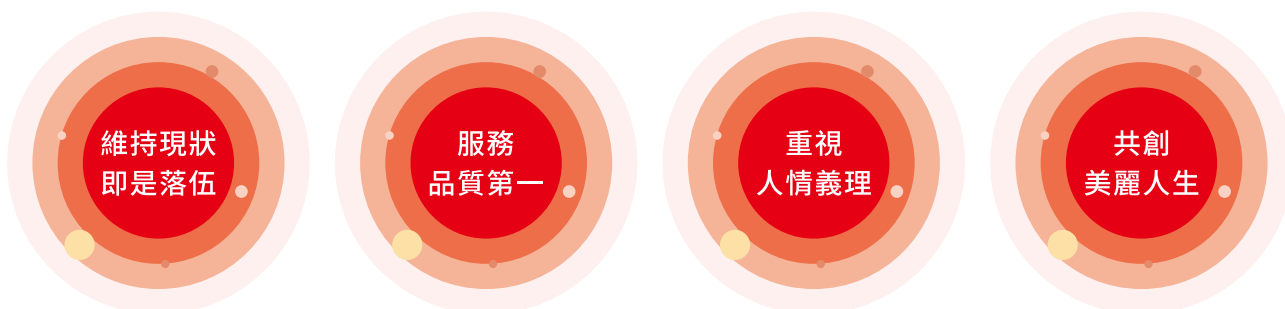
註 2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註 3：人口密度低地區亦設有 16 處代銷通路、離島地區亦設有 13 處代銷通路。

註 4：機場櫃檯據點：桃園機場、高雄小港機場、花蓮機場、金門機場、松山國際機場。

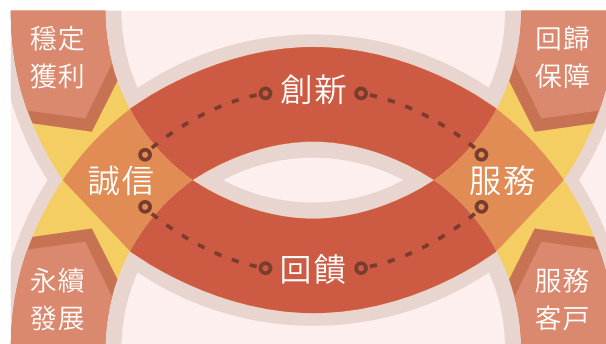


企業文化



經營理念

保險業是「人與紙」的產業，保險企業的未來在於「回歸保障、服務保戶、穩定獲利、永續發展」，應以人為本發展核心策略，社會上多數人的幸福，建構在壽險企業是否能永續經營的前提下。因此，壽險公司應肩負起應盡之社會責任，與利害關係人共同為永續社會盡心努力。





創新

經營成功在於掌握變化，適時因應，以取得先機，先馳得點。



服務

隨著服務時代的演進，「顧客至上、服務第一」的觀念已經深入新光人壽每一位員工的心中。



誠信

新光人壽以「人人有保險、家家有保障」為使命，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，重視商譽，肩負起對顧客的保險承諾，落實「誠信」的理念。



回饋

新光人壽秉承創辦人取之社會、用之社會的經營理念，63年成立吳氏基金會，72年成立新光人壽慈善基金會，濟貧救困；復設立新光人壽獎助學金基金會，獎掖莘莘學子奮勉向學。

經營原則

重視保險本質、提高保戶保障	以販售保障型商品為主軸，為公司創造長遠穩定的收入，也為保戶提供足額的保障需求。
降低經營成本	不但要合理摺節費用，更要全方位思考如何降低資金成本。
提高投資效益	穩健經營的基本原則下，透過風險控管，為公司創造合理穩定的獲利。
提升保戶滿意度	不論是新契約招攬或售後服務，都應確保保戶權益，並加強服務品質，提升公司形象。
人才培育	重視優秀人才之養成，並發展具前瞻性的人力資源政策，為企業奠定永續經營之基石。

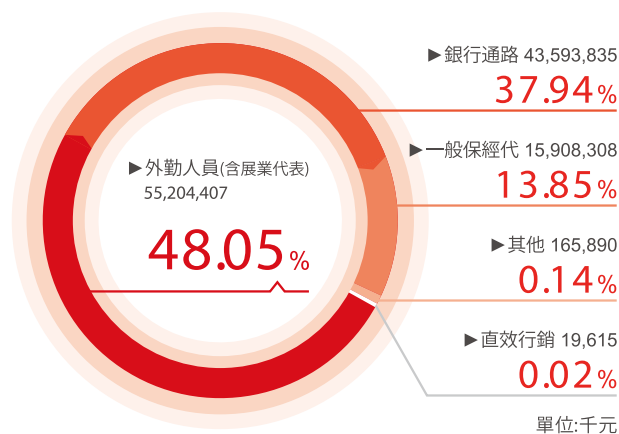
❖ 壽險業價值鏈

新光人壽致力提供滿足社會大眾多元化需求的最佳商品，相關商品除由外勤人員進行販售外，亦與相關通路如銀行、直效行銷（電話行銷）、保險經紀代理人或網路、機場櫃檯等合作，提供廣大消費者多元且即時之保險服務。

新光人壽擁有完整及全面的商品服務，針對社會新鮮人、單身貴族、結婚成家、子女教育及退休養老等不同族群，設計不同商品以全面符合保戶需求，商品資訊揭露請參閱網址：<https://www.skl.com.tw/852849ed14.html>

除了開發貼近市場需求之產品外，我們亦持續強化專業人員技能，發展多元化的服務介面，創造產業與人才共同發展之雙贏局面。

2016 年新光人壽行銷通路速覽



跨國服務 成立國際保險業務分公司

為提供跨國服務，新光人壽 2015 年成立分公司，開始推動國際保險業務 (Offshore Insurance Unit, 簡稱 OIU)，2016 年 OIU 保費收入相較 2015 年倍數成長，加上積極開拓東南亞市場，開發外文版輔銷工具及中、英、日文官網，滿足境外人士購買 OIU 保單需求，有效提升企業國際競爭力。(相關訊息請參考網站：<http://oiu.skl.com.tw/>)



外部組織參與狀況

會員資格具有策略性意義	中華人力資源管理學會、台北市不動產代銷經紀商業同業公會、中華保險服務協會、中華卓越經營協會、海外急難救助會、中華民國全國商業總會、中華民國資訊經理人協會、中華民國人壽保險商業同業公會、國際保險監理官協會、台灣金融服務業聯合總會
參與專案或委員會	財團法人保險犯罪防制中心、台灣能源技術服務產業發展協會
在治理機構內佔有席位	台日文化經濟協會、中美經濟合作策進會、中華民國國際經濟合作協會、台灣生技產業促進協會、臺灣工商企業聯合會、東亞經濟會議台灣委員會、中華民國保險學會、中華民國勞資關係協進會、中華文化總會、財團法人台灣永續能源研究基金會
其他	IIS 國際保險學會、LIMRA、LOMA、壽險管理學會、中華民國資訊長協進會、中華民國電腦學會、中華民國精算學會、中華民國內部稽核協會、中華民國工商協進會、財團法人金融消費評議中心

註：其他定義為參與形式為專案、研討會、國外派訓、大額資助，或包含上述多項參與類型。



2016年 CSR 榮譽紀事

節能減碳 綠色建築

1. 新建工程取得綠建築候選證書
 - 新板金融大樓【鑽石級】
 - 新光南港軟體園區大樓【黃金級】
 - 新光人壽見潭傑仕堡【黃金級】
 - 新光人壽新板傑仕堡 C 基地【銀級】
2. 「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位
3. 擴大 14064-1 溫室氣體盤查範圍，至全國各地 8 棟指標性大樓



創新服務 數位金融

1. 「FCA 創新商務獎」之「最佳客戶溝通」銀獎
2. 「最佳保險 Fintech 創新應用優質獎」
3. 金融之星 - 最佳金融服務創新獎



永續經營 CSR

1. 「2016 TCSA 台灣企業永續獎」-「台灣 Top 50 企業永續報告獎」金融及保險業金獎
2. 「2016 TCSA 台灣企業永續獎」- 創新成長獎
3. 第 13 屆服務第壹大獎 20 大產業前三名最佳服務企業
4. 第 14 屆「遠見五星服務獎」，保險業第一
5. 卓越保險評比「卓越最佳服務品質獎」，保險業第一
6. 「保險品質獎 - 全國最佳壽險公司排行榜」、「知名度最高」特優
「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」優等
7. 金融之星：最佳業務多元發展獎
8. 第 17 屆「金峰獎」：「年度十大傑出企業」、「十大傑出領導人」
9. 第 18 屆「保險信望愛獎」：最佳社會責任獎、最佳保險教育貢獻獎、最佳通訊策略獎、最佳通訊處 - 中榮通訊處、最佳專業顧問獎（內勤組）- 侯志宗
10. 「2016 年度最佳風雲保單」：「新光人壽長護久久終身健康保險」、「新光人壽長扶雙享 (B) 型殘廢照護終身健康保險」
11. 2016 年微型保險競賽活動衝刺獎



員工福利 幸福企業

1. 全國績優健康職場「健康標竿獎」
2. 臺北市績優健康職場第一名
3. 「運動企業認證」



資訊安全 公司治理

1. 維持 ISO27001 資安驗證（新光北瓦大樓）
2. 「第 2 屆上市上櫃企業公司治理評鑑」，新光評鑑結果列為前百分之五之公司
3. 導入個人資料管理制度 (PIMS) 並於 2017 年 1 月取得 BS10012 驗證（自有 4 棟大樓）





責任管理



連續四年榮獲「台灣Top50企業永續報告獎」

金融組 金獎

連續四年榮獲由台灣永續能源研究基金會主辦「2016台灣企業永續獎－台灣Top50企業永續報告獎」金融及保險業金獎之最高等級殊榮。2016年更以「理賠風險分析系統讓惡意詐欺無所遁形」獲得「創新成長獎」。



第14屆「遠見五星服務獎」肯定

保險業第一

新光人壽將「客戶服務」擺在第一，榮獲保險業第一名殊榮，顯示新光人壽服務品質備受肯定。



獲「第十八屆保險信望愛獎」

5項大獎8項優選

肯定新光人壽長期落實企業社會責任，並在通路開發及保險教育上之貢獻，頒發第17座「最佳社會責任獎」、連續四屆「最佳通路策略獎」、連續八屆「最佳保險教育貢獻獎」。



導入個人資料管理制度

取得BS10012驗證

2016年導入個人資料管理制度(PIMS)，並取得BS10012驗證，確保保戶資料及隱私保護之完備。



▶ 責任管理CSR關鍵議題



■ 強化董事會CSR管理能力

對新光人壽的重要性	• 有助於健全公司體質 • 協助董事會成員提升 CSR 知能
短期目標	• 強化董事會成員 CSR 教育訓練
中長期策略	• 建立全體董事會成員定期進修之制度 • 建置利害關係人關注之 CSR 主題呈報董事會機制
2016 年績效	• 董事會成員參與 CSR 及公司治理等教育訓練時數提升約 85% • 辦理 2 堂研修課程，提升董事會成員 CSR 知能



■ 利害關係人溝通與議合

對新光人壽的重要性	• 確保利害關係人關注議題及聲音獲得回應
短期目標	• 加強利害關係人溝通平台
中長期策略	• 針對金融業關鍵 CSR 增加多元化溝通介面
2016 年績效	• 定期出版 CSR 報告書 • CSR 網路平台改版及新增「金融友善服務」

■ 永續風險管理

對新光人壽的重要性	• 確保持續管理及回應營運所面臨之永續風險
短期目標	• 持續精進公司內部風險模型
中長期策略	• 推動集團風險管理人才交流 • 強化風險與績效平衡的機制
2016 年績效	• 持續精進各項風險指標內容及強化投資風險控管機制 • 建置發展風險管理內部模型

公司治理

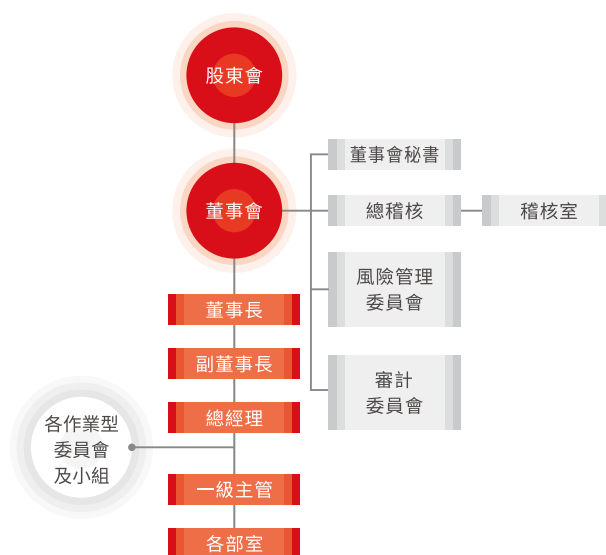
新光人壽信守「穩健踏實」的經營理念，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」、「健全內部控制制度」等方式來強化公司治理。

為建置良好的公司治理制度，我們訂有「公司治理守則」並經董事會通過，亦針對公司治理的各項構面與機制持續追求提升，強化企業永續經營的利基。新光人壽公司治理守則，洽網址：https://www.skl.com.tw/sklife_resource/leap_do/dataOpenInfo/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf

法令及公司治理相關之委員會及小組

委員會名稱	主委 (召集人)
風險管理委員會	獨立董事
不動產企劃委員會	董事長
資產負債管理委員會	董事長
證券投資審議委員會	總經理
職業安全衛生委員會	總經理
勞工退休準備金監督委員會	總經理
員工退休基金管理委員會	總經理
人力資源發展委員會	總經理
商品策略委員會	總經理
經營管理委員會	總經理
資訊安全委員會	總經理
資訊科技指導委員會	總經理
策略規劃委員會	總經理
組織資源優化暨成本降低專案指導委員會及專案小組	總經理
保險商品評議小組	轄商品開發部副總經理級 (含) 以上主管
保險商品管理小組	轄行政規劃部副總經理級 (含) 以上主管
授信審議委員會	轄放款部一級主管
客群經營暨有效契約管理專案小組	轄客群經營管理辦公室一級主管
員工獎懲評議小組 (2017/03 成立)	轄人力資源部、外務人事部一級主管

董事會組織圖 (2017.06.30)



新光人壽董事會成員的提名與遴選，皆依循各項規定辦理，我們按公司法、保險法、證券交易法等相關法令，構築董事會整體架構與職權。目前共有 15 位董事（包括 2 位女性董事，3 位獨立董事）主責公司營運政策，並監督管理各階層執行有關經濟、環境、社會面向相關職務的成果。

註：新光人壽於 2017 年 6 月 30 日自願設置審計委員會替代監察人。

董事會 (含獨立董事) 組成狀況 (2017.06.30)

年齡 (單位：人)	男性	女性
29 歲 (含以下)	-	-
30-50 歲 (含)	1	1
51 歲 (含以上)	12	1

為確保董事成員的多樣性及兼具檢視與討論經濟、環境、社會面議題之能力，董事會成員之遴選均考量其專業背景，目前新光人事董事會成員專業包括經營管理、醫學、會計、保險、經濟、法律、科技等領域，內容請參閱保險業公開資訊觀測站之新光人壽資訊公開說明文件，請參閱：<http://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-3.aspx?UID=03458902>

由於保險業是受到主管機關高度監理的行業，因此，我們特別重視董事會成員的規範與治理機制，依「公開發行公司董事會議事辦法」規定，訂定董事會議事規範，並積極邀請具公信力、專業的獨立董事參與公司治理，維護股東權益；此外，新光人壽於2017年自願設置審計委員會，由全體獨立董事組成，以有效發揮審計與監督職能，並健全公司治理機制。

此外，為提升董事會在責任管理、經濟、環境和社會議題上的整體知識，2016年邀請社團法人中華公司治理協會至本公司辦理「公司治理與公司負責人之義務與責任」、「企業如何防範貪腐-案例分析」等課程共6個小時，董事及監察人研修時數共210小時，研修總時數較2015年之113.5小時成長約85%。詳請參見：<http://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-15.aspx?UID=03458902>



在董事會成員報酬部分，訂有「董事及監察人酬金給付準則」，新光人壽董事、監察人除須具備實務經驗外，報酬係按其對公司營運參與程度及貢獻，參考同業水準來議定，此外，獨立董事薪酬由董事會議定固定報酬，並且規定不參與新光人壽的盈餘分派，內容請參閱2016年新壽年報(P.28~P.33)*。

在反貪腐管理上，我們訂有「道德行為準則」，要求董事、監察人及經理人於執行職務時應行注意的義務，公平對待所有股東，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益，詳情參見：https://www.skl.com.tw/sklife_resource/leap_do/dataOpenInfo/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf

董事會薪酬制度

董事、監察人報酬 與組織 CSR 績效之連結	除固定性月給報酬外，另有變動性年度一次給付獎金，並與經理人、員工年度相關績效獎金核發標準連動（含 CSR 專案績效），有效連結董事、監察人報酬與組織績效，充分體現董事、監察人、經理人與員工利益共享。
高階經理人報酬 與組織 CSR 績效連結	以職責為導向的職等架構，依高階經理人所擔負之工作職責（含 CSR 事務）等相關依據來訂定報酬標準，並於授權範圍內授權董事長核定。另依業務性質訂定相關變動報酬規範予以核發，合理反映其工作價值。

2016 年支付董事、監察人及總經理之酬金、酬金總額占稅後純益比例

項目	金額 (仟元)	占稅後純益比例
董事、監察人及總經理之酬金、酬金總額	111,324	91.22%

盡職的治理政策

新光人壽 2016 年已公開簽署「機構投資人盡職治理守則」，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形；遵循「保險業資產管理自律規範」，考量環境保護、企業誠信及社會責任的概念，朝責任投資之方向邁進。



利益迴避機制

為有效落實董事利益迴避制度，我們在董事會議事規範特別規定董事對於會議事項，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，內容請參閱 2016 年新壽年報第 38 頁至第 41 頁。

制以防止弊端的發生，績效成果請參閱 2016 年新壽年報第 64 頁至第 70 頁。

道德廉潔諮詢與舉報

新光人壽設法務相關部門，無論內、外勤員工，若在業務上有任何與法律相關的疑義或諮詢需求，除透過直屬長官，員工也可藉由電話及書面方式，按依新光人壽「道德行為準則」、「員工申訴處理辦法」等相關規定所定程序進行舉報，業務稽查等單位在接獲舉報後，會立即進行相關調查與處理。並透過嚴謹機制，如業務稽查及查訪等，確保員工行為符合道德標準。

健全的內控及稽核制度

新光人壽建置完善的內部控制制度，並由超然獨立的稽核單位執行查核作業，主要目的是期望能及早發現並適時改進經營缺失，並藉由加強內部牽

2016 年多元資訊揭露管道

管道	功能
設置發言人及代理發言人	負責與媒體、投資人及分析師溝通。 發言人 許澎 副董事長 代理發言人 林漢維 副總經理 代理發言人 李超儒 資深協理
新聞發佈、記者會與媒體專訪	藉由新聞發佈、記者會與媒體專訪等其他管道，讓投資人與社會大眾了解公司的最新發展狀況。
網站平台	設有中、英文股東權益網頁，提供投資人即時查詢、下載公司財報及各項主要財務資訊、法說會或股東會等訊息。 供投資人了解公司最新消息。這些資訊包括年報、季報、補充性財務資料、及重要公告與活動。
法人說明會、海內、外投資人論壇	向廣大投資人說明公司的營運、財務概況、公司策略發展及業務經營方針等。

風險管理

承擔風險及保障保戶的權益，是我們維持營運穩定的重要關鍵，為了確保廣大保戶及股東的權益，新光人壽除財務面外，在整體營運所可能面臨的風險上均建構了堅實具效率的風險管理機制，為我們的股東及保戶持續創造價值。



主要風險	因應策略
商品設計及定價風險	• 確保商品內容符合相關法令規範及精算實務處理準則。 • 按照商品風險特性，配合適當方式進行衡量，檢視商品結構之合理性以及費率之適足性、合理性及公平性。 • 商品銷售後定期進行分析及檢視，作為檢驗或調整商品內容與費率之參考。
核保風險	建立內部之核保處理制度及程序與制定核保查定手冊，並設定多項核保風險管理指標，減少非預期損失風險。
再保險風險	按商品不同危險特性，妥適選擇信用評等良好之再保公司，安排再保險分出。
巨災風險	評估可能會造成公司重大損失之巨災事件，超過公司可承受之自留額度時，將安排巨災再保險以移轉風險。
理賠風險	制定完善理賠處理制度與程序、標準作業流程，減少因理賠作業疏失產生之風險。
準備金相關風險	• 依據相關法令規定及保單條款計算。 • 依據準備金之特性，建立可行之風險量化模型，進行準備金之適足性分析，降低因低估負債而造成準備金提存不足以支應未來履行義務之風險。
氣候變遷風險	委請相關學者進行理賠研究專案，評估開發新型態商品及提升保戶關懷機制，減緩季節因素的高額理賠波動發生。

風險管理四大支柱

新光人壽建置完整「風險管理文化、風險管理機制、風險衡量工具及風險績效制度」四大支柱，隨時因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。

此外，為監控風險程度之變化，新光人壽全面性訂定部門作業風險「關鍵風險指標（KRI；Key Risk Indicator）」，總計已導入 69 項 KRI，充分涵蓋公司所有業務，包含招攬、投資、財會、精算、行政、資訊、人資及法律等各區塊，藉以強化作業風險控管的廣度。



支柱	2016 年成果
支柱一：風險管理文化	1. 新增財務風險指標，持續精進整體風險報告內容，提報至董事會，確保各項風險資訊之透明化。 2. 為因應突發之緊急災難事件，新增「緊急災難事件處理細則」，建立各經營管理階層之標準處理程序，確保公司正常營運。
支柱二：風險管理機制	1. 配合保險業辦理國外投資自律規範及管理辦法，增訂國外及大陸地區次順位債券相關風險控管機制，及外國地方政府債風險控管機制。 2. 為強化固定收益產業別控管機制，修訂產業別為「政府高度監理」、「防禦性產業」及「循環性產業」，並增訂差異化控管限額。 3. 持續修正國內、外股票及共同基金之風險控管辦法。 4. 修正外匯風險控管辦法，訂定外匯交易偏離市價之檢核機制，並參酌「保險業風險管理實務守則」，新增外匯價格變動準備金餘額佔前一年底餘額之比率，若 3 個月內 2 次達沖抵下限之額外控管機制。
支柱三：風險衡量工具	1. 申請提高國外投資限額由 43% 提升至 45%，建置風險管理內部模型，並持續更新模型參數資料。 2. 因應 2018 年 IFRS9 實施，持續開發建置預期損失評估系統，以符合 IFRS 國際會計準則之要求。
支柱四：風險績效制度	持續採用風險調整後績效衡量 (Risk-adjusted Performance Measure；RAPM) 之精神，訂定各類商品之績效獎勵辦法，以符合風險與報酬平衡之目標。

風險管理委員會

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，新光人壽特設立隸屬董事會的風險管理委員會，並由獨立董事擔任召集人，原則上每季召開 1 次會議，將風險管理提昇至策略性的地位，展現落實風險管理的決心。



新光人壽風險管理委員會特色

董事會層級組織	• 由具有金融相關專業背景之獨立董事擔任召集人。 • 由風險管理部之部主管擔任執行秘書。 • 委員會成員為管理階層：包括獨立董事、總經理、風險控管長及相關單位之一級主管。
專責風險管理主管	• 特設獨立且專職化的風險管理主管。 • 聘請國內少數具備學術及業界雙重歷練的風控領域專家—儲蓉博士擔任風險控管長。
明確風險管理示警	• 以「紅、黃、綠」燈號呈現企業整體風險。 • 為確保燈號一致及客觀性，燈號皆訂有一致性判斷標準，並定期進行檢討與修正。
持續精進與強化	• 針對重要風險管理議題與管理機制提出意見；另每季提交風險報告，以產出整體風險管理報告，並提報至董事會。 • 持續精進整體風險報告內容，並完整提報至董事會，以確保各項風險資訊之透明化，俾使層峰能更掌握公司之風險概況。



CSR 治理

新光人壽奠基於金融及保險產業之專業，發揮核心能力，透過偏佈台灣各地社區服務據點及人員，積極參與利害關係人對話及互動，將其關心的議題融入我們的 CSR 管理思維中，並據此推動合乎利害關係人期待之行動，為實現企業與社會永續發展作出貢獻。



期許	目標措施	執行內容
成為社會價值創造者	1. 透過保險產品和金融產品的創新設計與服務，提供旨在解決社會挑戰的解決方案（如醫療保健和環境等領域投資及貸款），滿足社會的需要。 2. 持續推動及深化企業公民行動。	1. 醫療保健和環境等領域投資及貸款。 2. 持續招募及推動企業志工行動。
積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴	1. 致力維持高水準資訊揭露的透明度和清晰度，並與我們的利害關係人進行積極對話。 2. 與利害關係人合作，共同尋求解決環境和社會問題的方案。	1. 建置多元且透明化資訊的溝通管道。 2. 邀請供應商簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」，一同為員工、社會和環境的社會責任努力。
承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案	1. 開發及設計對環境友好的產品和服務，盡量減少業務服務對環境的影響。 2. 對內實施節能減碳計畫，對外透過價值鏈的綠色採購，加強我們與利害關係人的環境教育行動，提升社會整體環境保育意識。	1. 建置行動商務 APP 及透過 E 化工具減少相關能、資源之耗用，也同時向客戶傳達節能減碳理念。 2. 辦理環境永續特展，提升大眾環保意識。

❖ 企業社會責任委員會

我們建置紮實及具行動力組織，管理及執行各項 CSR 行動，定期召開 CSR 委員會及工作小組會議，讓 CSR 行動跟經營策略，可以成為業務與專案推動之依據。

對此，新光人壽 CSR 委員會，下設「公司治理組」、「客戶關懷組」、「員工關係組」、「環境保護組」、「社會參與組」等五個小組，並於 CSR 整合小組負責溝通及橫向聯繫，確保各部門主管及幹事皆深入參與。

委員會組織架構圖



註：「*」表示為該小組整合單位及聯繫窗口。

高層參與	專業分工	董事會負責
總經理擔任主任委員，資深協理擔任執行幹事，負責統籌 CSR 政策、策略目標，CSR 報告書編製與發行。	由各部門組成之 CSR 工作小組，年度 CSR 專案經 CSR 委員會審核、評估，並於高階主管經營管理會議中報告通過後，即納入部門的年度工作目標中。	各小組將 CSR 年度成果，向董事會或董事會授權之高階管理階層報告，同時利害關係人回饋意見與重大 CSR 議案，皆會呈予董事會進行審核及批准，並授權高階長官依業務權責辦理相關事宜。

	2016 年 CSR 委員會成果	1. 針對委員會成員進行 CSR 教育訓練，共計 50 名員工代表參與。 2. 召開 CSR 小組會議 2 場次：包含 CSR 年度執行狀況追蹤檢討，與 CSR 創新提案規劃。 3. 研擬 CSR 未來策略目標和執行方向。
	2016 年董事審議及通過之 CSR 議案	1. 完整盤點評估企業整體風險管理之機制妥適性。 2. 訂定防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策、公平待客原則政策及策略、策略性投資管理準則。 3. 修正投資政策及程序、消費爭議處理制度、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序。 4. 捐贈微型保險專案經費、臺灣南部大地震災民急難救助金。
	2016 年 CSR 報告書編審機制	1. 各單位按利害關係人判別結果，按：關鍵 CSR 主題、中長期目標、產業議題、上年度保險業關鍵議題、GRI 綱領，釐清及彙整本年度 CSR 資訊。 2. 各單位將相關資訊整合成「當年度 CSR 報告書」。 3. 委託外部第三單位 (2016 年為 SGS-Taiwan) 進行確證，修正完成後，由總經理審查核准 CSR 報告書。



❖ 利害關係人溝通與交流

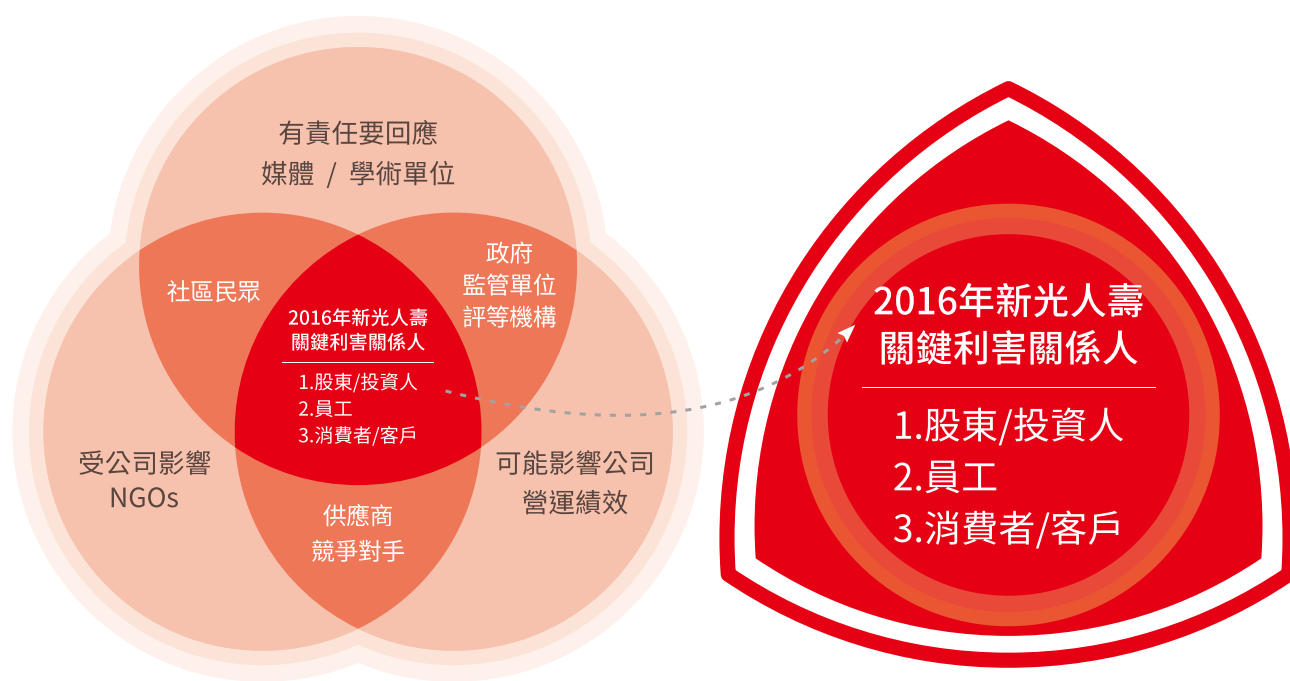
新光人壽就各單位業務可能接觸或造成衝擊影響的利害關係人，主要可分為七個群組：股東及投資人、員工、保戶、社區成員、政府與主管機構、供應商及媒體 / 評比機構等。我們採專案討論及會議方式進行識別與分類出關鍵利害關係人。

供應鏈管理

新光人壽的供應商可分為勞務類 (5.1%)、財物類 (3.5%)、工程類 (91.4%)，為減少產業價值鏈的衝擊，提升對產業的正面影響力，新光人壽於 2014

年率先同業舉辦「供應商大會」，針對供應商進行 CSR 教育訓練及宣導，並邀請主要供應商簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」，內容包括企業道德、員工權益與關懷、環境保護等，目前整體簽署率達 9 成以上。

此外，我們亦鼓勵商業夥伴制定妥適的環保政策，推動相關 CSR 行動，時刻關注營運中可能對環境及勞動人權造成的影響，同時並善盡稽核責任，如發現有違反相關規範且無立即補正之情事，新光人壽得解除或終止合作關係。



2016 年新光人壽 關鍵利害關係人	對新光人壽的影響及重要性
股東 / 投資人	穩健的財務經營績效及有效的投資風險控管，是股東投資人關心的議題，如何妥適的進行相關投資，並最大化長期資產與企業價值，攸關企業是否能持續獲得股東投資人之信賴。
員工	新光人壽視員工為永續經營的重要資產，如何透過員工正確傳遞新光人壽以人為本的服務精神，並積極回應員工各方面的心聲，是企業能否長期經營的關鍵。
消費者 / 保戶	保險是服務人的事業，即時回應並滿足保戶多元化的商品及溝通需求，持續精進提供令保戶滿意的服務，攸關企業是否能永續發展。

利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人	關切議題	主要溝通途徑	溝通頻率	對應考量面及章節
 股東及投資人	資訊揭露 (財務、業務) 符合法令規範 營運狀況 強化公司治理 強化風險管理 EV 主要股東持股比例	董事會 年報 財務報告書 企業網站 法說會 信評 發言人	13 場 / 年 1 次 / 年 4 次 / 年 常設性 4 次 / 年 1 次 / 年 常設性	考量面： 經濟成果、法規遵循符合性 章節： 認識新光、責任管理、經濟
 員工	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	內網意見發表區 內網公告 電子報 (人資 e 報) 服務專線 電子信箱 說明會 滿意度調查 社團活動 家庭日 刊物 (新光通訊) 教育訓練 講座 工會	常設性 不定期 1 次 / 月 常設性 常設性 不定期 1~2 次 / 年 不定期 不定期 11 次 / 年 不定期 4~5 場 / 年 不定期	考量面： 市場地位、勞雇關係、勞資關係、職業安全健康、教育訓練、多元化與機會平等、同工同酬、勞動條件申訴機制、反歧視、人權評估、人權申訴機制 章節： 社會－員工
 保戶	個人資料保護 提高保戶滿意度 確保保戶權益 落實 CSR 財務穩健	080 客服專線 官方網站 新光人壽 APP EDM VIP 活動 專人到府服務 保單普查 《NewLife》保戶季刊	常設性 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 4 次 / 年	考量面： 客戶隱私、產品與服務標示、產品組合、反貪腐 章節： 社會－保戶、社會－產品
 社區居民	即時資訊 環境保護 生態保育 災害的防止與支援系統的建立 公益活動的投入 公益活動的投入 就業機會 社區發展	記者會 講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性	考量面： 能源、排放、水汙與廢棄物、產品與服務對環境的影響、當地社區、間接經濟衝擊 章節： 環境、社會－社會
 政府與主管機關	符合法令規範 配合法令宣導及政策推動 資訊公開揭露 誠實納稅	公函 參加主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期	考量面： 法規遵循符合性、行銷傳播 章節： 責任管理、社會－產品
 供應商	公開招標 公正議價 公平採購	管理辦法 議價會議 專案會議 契約條文議定 供應商大會	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	考量面： 採購實務、供應商勞動條件評估 章節： 責任管理
 媒體 / 評比機構	經濟績效 勞資關係 弱勢關懷 綠色金融	評比調查 座談會 交流會 新聞稿	2 次 / 年 不定期 不定期 不定期	考量面： 經濟績效、產品和服務、勞資關係、間接經濟衝擊 章節： 經濟、環境、社會－員工、社會－社會

❖ 重大性考量面與邊界

我們從 2014 年的 CSR 報告書開始，已開始逐步聚焦於關鍵、重大議題的揭露。為了確認新光人壽的重大議題，我們召開內部會議，綜合各方利害關係人觀點，確認出 2016 年度新光人壽 CSR 報告書重大性議題矩陣，並依此作為報告書議題揭露的依循方向。

新光人壽重大性考量面判別程序

Step.1 考量面判別前置作業

資訊來源	人壽保險產業資訊、GRI 建議考量面、GRI 金融業附加指引、國際同業關切焦點。
判別準則	各部門代表專業、利害關係人觀點、新光人壽的 CSR 影響程度。

Step.2 2016 年重大性考量面與組織邊界

● 表示具重要性或衝擊點

經 濟			組 織 邊 界				
類別	議題	參考 頁數	組織內		組織外		
			新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路 (銀行)	保戶
經濟	經濟績效	37	●	●			
	市場形象	84	●	●			

環 境			組 織 邊 界				
類別	議題	參考 頁數	組織內		組織外		
			新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路 (銀行)	保戶
環境	遵循環境法規	45	●	●	●	●	

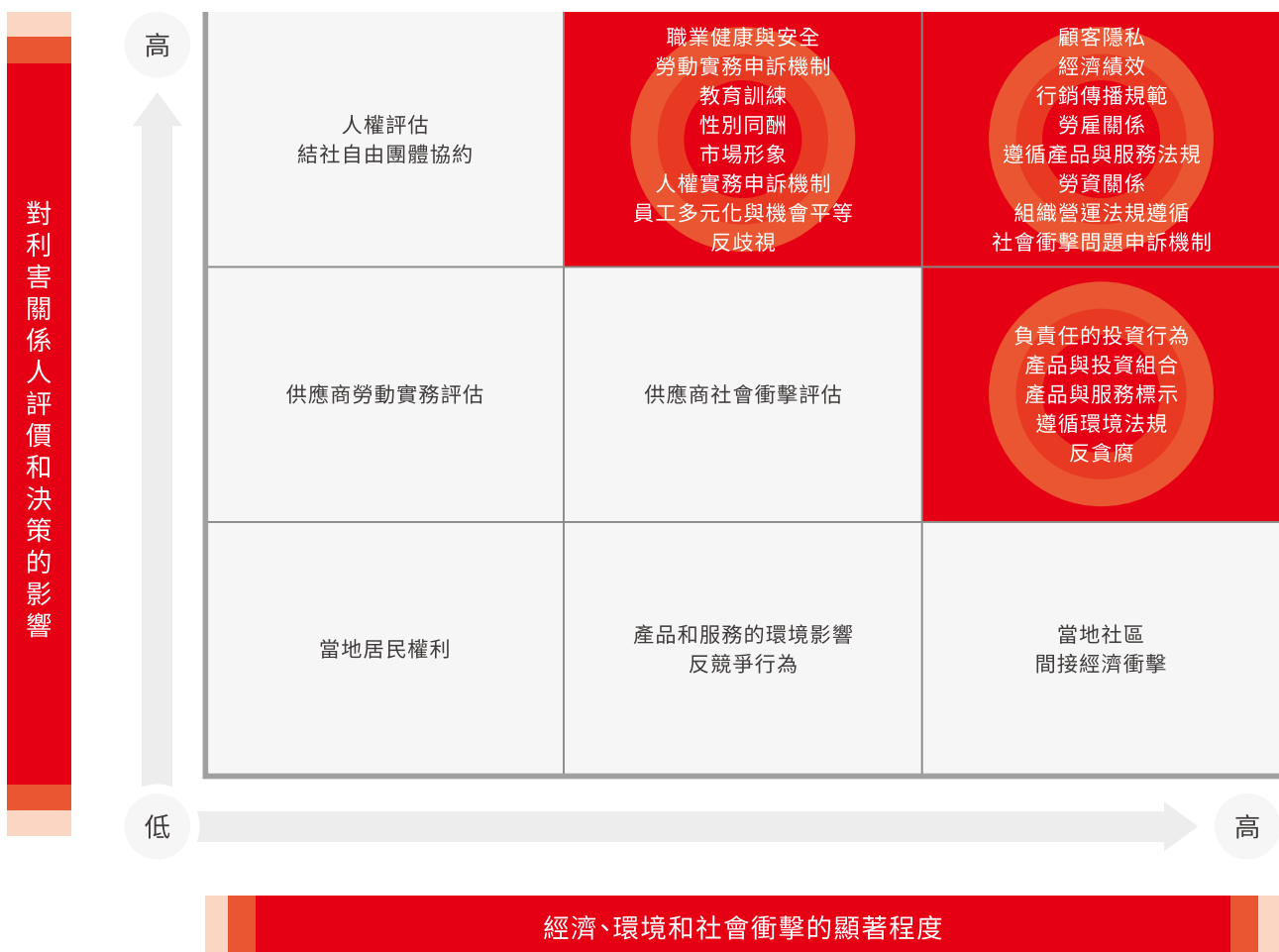
社 會			組 織 邊 界				
類別	議題	參考 頁數	組織內		組織外		
			新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路 (銀行)	保戶
勞動 實務	僱用關係	79	●	●			
	勞資關係	79、87-88	●	●			
	職業健康與安全	92-93、100	●	●			
	教育訓練	95	●	●		●	
	員工多元化與機會平等	84、87	●	●			
	性別同酬	84	●	●			
	勞動實務申訴機制	88	●	●			
人權	反歧視	87		●			
	負責任的投資行為	39		●			●
	人權實務申訴機制	88		●			●
社區	反貪腐	64-65		●			●
	組織營運法規遵循	64-65		●			
	社會衝擊問題申訴機制	74、88	●	●			
產品 責任	產品與服務標示	60-61		●		●	●
	行銷傳播規範	64-65		●		●	●
	客戶隱私	65		●		●	●
	遵循產品與服務法規	64-65		●			●
	產品與投資組合（金融業 附加指標）	59		●		●	

Step.3 2016 年新光人壽 CSR 報告書重大性考量面判別結果

 經濟	經濟績效、市場形象
 環境	遵循環境法規
 社會	- 僱用關係、勞資關係、職業健康與安全、教育訓練、員工多元化與機會平等、性別同酬、勞動實務申訴機制 - 反歧視、負責任的投資行為、人權實務申訴機制 - 反貪腐、組織營運法規遵循、社會衝擊問題與申訴機制 - 產品與服務標示、行銷傳播規範、客戶隱私、遵循產品與服務法規、產品與投資組合（金融服務業附加指標）

Step.4 考量面排序

在鑑於出具衝擊及影響的考量面，及其對組織邊界的衝擊狀況後，我們召開內部會議，綜合討論及確認，今年的重大性考量面矩陣。



聯合國永續發展目標

為促進環境保護及永續發展，新光人壽以企業角度響應永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），審視 2016 年度新光人壽於 CSR 各面向之作為與 SDGs 的關聯及貢獻，並期許未來能藉由本身專業能量，為社會創造更多共享價值。



關鍵 CSR 議題		對新光人壽的重要性	SDGs 細項目標
責任管理	• 利害關係人溝通與議合	• 確保持續管理及回應營運所面臨之永續風險	16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。 16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。
		• 確保利害關係人關注議題及聲音獲得回應	16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。
經濟	• 負責任投資行為	• 掌握及管理投資標的之 ESG 議題之風險	9.4 升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，採用乾淨及環保之科技。 12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法。
	• 持續營運管理	• 避免資訊系統損害所造成營運中斷風險	13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。
環境	• 降低服務過程對環境的影響	• 降低建築物能、資源損耗，提升能源效率	7.3 將能源效率的改善度提高。 8.4 漸進改善能源使用與生產效率，努力減少經濟成長與環境惡化間的關聯。
			7.a 提高能源基礎建設的投資。
			11.6 減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理。 12.5 透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。
	• 推廣節能減碳理念	• 服務 E 化，減少能資源耗用	9.5 提高工商業的科技能力，鼓勵創新並提高研發人員數及支出。
	• 建置環境管理機制	• 系統性的管理程序，提昇環境管理效率	12.8 確保每個地方的人都有永續發展的有關資訊與意識，以及跟大自然和諧共處的生活方式。 13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。
社會 - 員工	• 人才培育與新世代人才晉用	• 協助新世代人才提前適應職場環境 • 確保組織人才永續發展	4.4 強化年輕人與成人就業相關的技術與職業技能。 5.b 改善信息及通訊技術的使用能力，以提高婦女的能力。
			5.1 消除對婦女的各種形式的歧視。 5.2 消除公開及私人場合中對婦女的各種形式的暴力。
	• 和諧勞資關係與保障勞動人權 • 提供多元化溝通管道	• 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展	5.5 確保婦女全面參與政經與公共的決策，並享有參與各級階層領導職務的平等機會。

新光人壽對 SDGs 之相關貢獻

• 公開簽署「機構投資人盡職治理守則」，遵循其六項原則。 • 擁有完善的內控制度，並由超然獨立的稽核單位進行查核。 • 設有透明公開的道德廉潔諮詢及舉報管道與機制。	
• 設置多元溝通途徑，與各利害關係人維繫有效溝通關係。 • 進行「VOC 客戶之聲」大調查及客戶服務滿意度調查。	
• 響應聯合國「責任投資原則」(PRI) 及「永續保險原則」(PSI) 理念，訂定 ESG 投資及融資相關辦法。 • 九成之主要供應商已簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」。	 
• 更新「緊急災難事件處理細則」，以保障保戶權益及確保公司正常營運。	
• 導入各項節能措施持續降低能源用量。 • 透過虛擬環境統籌相關資源，落實機房節能措施。	 
• 響應政府發展再生能源電力，自願購買綠色電力 30 萬度。	 
• 活化舊有設備，進行「資源化管理」。 • 新規劃之 4 棟建築物取得綠建築候選證書。 • 響應在地採購及綠色採購理念，獲「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位之肯定。	 
• 積極接軌數位金融，發展商務 app、電子服務等，開創新型態金融服務。 • 引入數據分析管理制度及行政 e 化系統，轉化用紙文化。	
• 透過日常業務及舉辦環境教育活動，如 VelO2 與光同行－環境永續特展、「與光同行 - 光亮環境逗陣來拼掃」全國健行活動等，鼓勵保戶、員工等利害關係人落實節能減碳作為。	
• 擬定環境政策，導入各項環境管理系統，今年擴大並完成 8 棟自有大樓 ISO14064-1 溫室氣體盤查驗證。	
• 提供獎助學金、實施產學合作方案、企業實習專案、保險實務課程及企業參訪。	 
• 規劃完善的職能發展計畫，開發多元專業課程，並辦理數位金融相關課程訓練，以提升女性員工相關之專業知識。	 
• 進行員工招募及薪資核定時，不會因性別而有差別待遇。 • 訂定兩性相處規範及進行職場暴力預防訓練，保障員工權益。 • 實施女性健康管理及保護計畫，守護女性員工。	
• 女性主管及員工比例高於男性，落實性別平權，且外勤人員女性晉升比例為 65.8%。	



關鍵 CSR 議題		對新光人壽的重要性	SDGs 細項目標
社會 - 員工	- 和諧勞資關係與保障勞動人權 - 提供多元化溝通管道	提供完善的福利，確保員工身心均衡發展	8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.6 終結各種形式的童工及消除不當勞動力結構。 10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。 10.3 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的政策及實務作法，並促進適當的政策與行動。 16.b. 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。
	打造健康職場環境	建置完善的幸福健康職場	8.8 保障勞工權益，促進工作環境之安全。
社會 - 保戶	- 提供多元商品與服務溝通介面 - 提升保戶服務品質	- 提升保戶便利服務，及提供符合保戶需求之保險配置選擇 - 善盡社會責任，分擔政府及社區風險	1.4 確保所有人，尤其是貧窮與弱勢族群，於經濟資源、基本服務、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平取得權。 8.10 強化金融機構的能力，提供更多元的銀行、保險與金融服務。
			3.8 實現醫療保健的目標，包括提供保險，取得高品質基本醫療保健服務的管道。 3.d. 強化早期預警、風險減少，及強化國家與全球健康風險的管理能力。
社會 - 社會	- 落實弱勢族群的關懷與照顧 - 推動國際交流與醫學教育	- 關懷及提升樂齡族群生活品質 - 深耕公益慈善議題，回饋社會大眾 - 以公益合作，促進國際交流	1.5 讓貧窮與弱勢族群具有災後復原能力，減少他們暴露於氣候極端事件與其他社經與環境災害的頻率與受傷害的嚴重度。
			3.c. 增加開發中國家的醫療保健從業人員的培訓。 4.c. 在開發中國家進行國際師資培訓合作，尤其是 LDCs 與 SIDS。
			4.5 確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。
			4.7 確保所有的人都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。
			17.3 從多個來源動員其他財務支援給開發中國家。 17.17 依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作。

新光人壽對 SDGs 之相關貢獻

• 響應國際公認之基本勞動人權公約，尊重身心障礙及原住民族群權益，並消弭各種強迫勞動之情事。 • 重視員工的工作及集會結社權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。 • 員工招募進用及薪資核定，不會因其性別、種族、宗教、政治立場等立場而有所不同。 • 主要供應商已簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」，承諾對員工、社會和環境的社會責任共同努力。	    
• 力行「健康職場」理念，啟動「幸福魔法師」之職場計畫，納入新興職業傷病四大預防計畫策略性方法，形塑幸福職場之「幸福五向度」。	
• 簡化行政流程、擴大投保對象，並與政府單位合作透過捐贈方式，積極推動微型保險。 • 規劃良好的無障礙空間設置，讓弱勢族群能享有便利且友善服務資源，實踐「普惠金融」。	  
• 串連集團資源，協助高齡者樂在生活。 • 善用文宣、活動、網站及微電影，提升國人對「長期照護」議題之認知。 • 因應社會結構變化、核保技術與商品研發的精進，發展多元照護產品，如實物給付型保單。	
• 因應南部大地震，捐助急難救助金及辦理「與光同行 為生命安全而跑」登高大賽宣導地震防護觀念，並捐贈 GSSI 生命偵測雷達，提升災後復原重建能量。	 
• 與國際非政府組織 (GHETS) 合作執行台緬醫療提升合作計畫，以培育核心師資小組及建立診所訓練中心為方向，提升緬甸社區醫療資源。	 
• 贊助台灣彩虹原住民關懷協會，成立原住民學童課輔班。 • 邀請癌症兒童參與「金剛猩猩保育」活動，並頒發「新光之愛」獎學金。 • 為協助偏鄉、弱勢、新住民孩童，贊助辦理「安心守護到山巔」安全扎根課程。	
• 關懷女性議題，辦理乳癌防治講座。 • 響應政府長照政策，發展在地「傳承藝術」及「活化歷史」之長照課程及服務。 • 辦理禪繞畫抒壓、養生議題等多元的志工訓練課程，以提升自我成長及服務效能。	
• 捐贈予國際慈善機構，為健康醫療、環境保護、文史保存及發展等盡一份心力。 • 與國際創意老化團隊分享十一年來努力之成果，並辦理跨國工作坊。	



經濟



總保費收入成長

16.07%

2016年總保費收入達成2,643億8,074萬元，較去年增加365億9,437萬元，成長率為16.07%。



簽署

機構投資人盡職治理守則

為落實企業當責精神，新光人壽率先響應政府政策，簽署「機構投資人盡職治理守則」，已透過完善之盡職治理政策及多元公司治理參與機制，增進各利害關係人之利益，進而形塑投資鏈永續經營環境。



響應ESG責任投資，投入金額較去年成長

5%以上

將環境、社會與治理等議題，整合至投資之決策與實務中，2016年符合相關ESG投資約有新台幣1,160億元，較去年增加60億元，成長5%以上。



建置完善

緊急災難事件啟動機制

2016年新增「緊急災難事件處理細則」，以即時因應緊急災難事件之處理，並促使各經營管理階層能採取適當對策，以保障保戶權益，確保公司正常營運。



▶ 經濟CSR關鍵議題



■ 負責任投資行為

對新光人壽的重要性	掌握及管理投資標的之 ESG 議題之風險
短期目標	- 參考聯合國責任投資原則 (PRI)，適時將 ESG 議題納入投資決策 - 慎選投資型保單交易對象
中長期策略	- 呈現投資標的之 ESG 績效表現 - 重視保戶投資安全 - 揭露投資型保單風險
2016 年績效	- 簽署機構投資人盡職治理守則 - ESG 投資金額達 1,160 億元



■ 授信CSR審核準則

對新光人壽的重要性	掌握融資對象之 ESG 表現管理融資風險
短期目標	- 辦理專案融資審核時，審酌借款人善盡 ESG 之狀況 - 辦理公司戶貸款，審酌有無歇業、清算或宣告破產等情事
中長期策略	- 企業在申貸時，需提具善盡 ESG 之文件 - 拒絕貸款予未確實履行 ESG 之企業
2016 年績效	融資予 CSR 績優單位金額達 13.7 億元

■ 持續營運管理

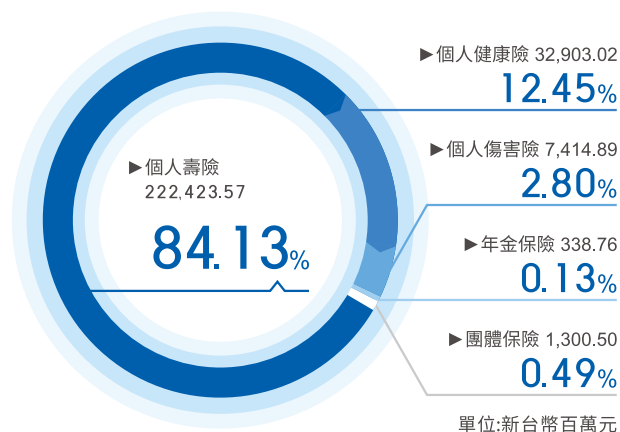
對新光人壽的重要性	避免資訊系統損害所造成營運中斷風險
短期目標	持續強化備份機制，導入新一代的備份系統
中長期策略	將關鍵第一類系統全面導入備援中心
2016 年績效	建置完善緊急災難事件啟動機制

2016 年經濟績效

新光人壽年度商品策略鎖定在「回歸保險本質」，持續推廣保障型、還本型、健康型等長年期或終身的高價值商品，以穩定堆疊死差益及費差益，為公司創造中長期效益；短期策略則是依市場現況，推動女性、樂退商品及台、外幣利變型保險銷售等，達成整體新契約保費收入目標，提升新契約價值。2016 年總保費收入達成 2,643 億 8,074 萬元，較 2015 年增加 365 億 9,437 萬元，成長率為 16.07%。

投資策略方面，我們隨時掌握國際債市及外匯變動，積極佈局債券部位提升整體固定收益，並透過嚴謹的模組化操作降低外匯避險成本，2016 年經常性收益率達 3.9%，較前一年度成長。

2016 年營業比重



註：本表的數字為報壽險同業公會之保費收入。



新光人壽經營績效指標

經營指標		2014 年	2015 年	2016 年	增減變動
經營能力指標 (%)	新契約費用率	16.09	17.15	16.30	(0.85)
	保費收入變動率	27.96	10.63	16.88	6.25
	權益變動率	7.14	(7.48)	14.51	21.99
	淨利變動率	(75.28)	(91.57)	(10.13)	81.44
	資金運用比率	99.51	99.46	100.12	0.66
	13 個月保費繼續率	94.45	97.97	98.15	0.18
	25 個月保費繼續率	92.29	90.79	94.46	3.67
獲利能力指標 (%)	資產報酬率	0.90	0.01	0.02	0.01
	業主權益報酬率	2.40	0.20	0.18	(0.02)
	資金運用淨收益率	4.43	3.69	3.77	0.08
	投資報酬率	4.12	3.48	3.59	0.11
	營業利益對營業收入的比率	0.78	0.14	(0.21)	(0.35)
	稅前純益對總收入比率	1.00	0.20	(0.18)	(0.38)
	純益率	0.55	0.05	0.04	(0.01)
	每股盈餘	0.26	0.02	0.02	0.00
	投資性不動產與不動產抵押放款對資產比率	11.61	10.05	8.51	(1.54)

註：上述數據來源為 2016 年度個體財務報告。

近三年保留盈餘及員工薪資福利支出

年度	2014 年	2015 年	2016 年
保留盈餘 (仟元)	19,923,766	19,421,344	18,924,138
員工薪資支出 (仟元) 註 1	10,877,680	9,321,362	9,879,927
員工福利支出 (仟元) 註 2	12,475,164	10,655,394	11,134,080

註 1: 員工薪資支出包含內外勤人員的薪資費用、勞健保費用、退休金費用，及其他用人費用。其它用人費用包含員工工資 - 外聘人員報酬、加班誤餐費、餐費、研修餐費、其它獎金、提撥福利金等。

註 2: 員工福利支出包含內外勤人員的退職金 (卹償金)、訓練費、婚喪禮金、講習費、各種補助、EMBA 補助、勤學獎金、旺年會、員工退休紀念品等。

ESG 責任投資

新光人壽參考聯合國責任投資原則 (PRI)，訂定相關程序及辦法，並響應「永續保險原則」(PSI) 理念，於投資選擇，及融資放款時，適時將環境、社會與治理等議題，整合至決策與實務中，總計 2016

年符合相關 ESG 投資之總金額，約為新台幣 1,160 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 13.7 億元。

ESG 投資及融資作為

責任投資政策	經董事會通過修訂「總投資政策與程序」，增訂「責任投資原則」，並傳達此政策與程序予所有投資相關人員。
ESG 融資放款	- 在辦理專案融資審核時，均審酌借款人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。 - 於企業（金管會強制 CSR 揭露之企業）申貸時，將 CSR 報告書列為申貸必備文件。 - 其他非屬前項企業（非金管會強制 CSR 揭露企業）申貸時，授信人員應盡力確認申貸企業有否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並審慎評估。 - 依據徵信報告書及審查意見書所載，授信審核評估時，拒絕貸款予未確實履踐 CSR 之企業，或是要求該企業必須改善其勞工、環保等問題始予放款。 - 後續複審作業將依據授信覆審作業辦法進行追蹤，確保壽險品質及債權安全。



持續營運機制

為防範因氣候變遷所導致的異常氣候災害、意外，及經濟環境變化所導致的營運中斷風險，新光人壽設有「經營危機應變小組」，建置危機應變措施及緊急事件通報辦法，將意外事件對新光人壽的傷害降至最低。

為強化突發之緊急災難事件之因應，2016 年新增「緊急災難事件處理細則」，以即時因應緊急災難事件之處理，並促使各經營管理階層能採取適當對策，以保障保戶權益、降低公司損失，確保公司正常營運。



新光人壽因應緊急災難事件之處理機制

為因應突發之緊急災難事件 (如颱風、地震或空難等)，新光人壽 2016 年建立相關處理程序，並採取適當緊急事件處理對策，以保障保戶權益、降低公司損失，確保公司正常營運，相關機制包括：

1. 訊息發布與通報
 - 發佈事件新聞稿，並處理捐款事宜。
 - 重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會
2. 保戶服務
 - 統計傷亡名單與預估理賠金，評估啟動主動關懷、快速理賠作業。
 - 保戶慰問金事宜，由保戶關係部統籌編列預算。
 - 提供線上諮詢服務，另可透過網路語音及文字交談提供諮詢服務。
3. 災難現場關懷
 - 災難事件發生之查勘、慰問金轉送、後續回報。
 - 不動產維護及資訊設備維護事宜之統籌。
4. 員工撫卹
 - 查認通報名單是否為公司同仁後，依人員別內勤人員由人力資源部執行撫卹流程，外勤人員由外務人事部執行撫卹流程。

資訊系統不中斷

為降低業務及運營中斷對企業之衝擊，讓資訊業務持續維持營運的最高標準，2016 年積極規劃新一代的備份機制，提供支援多樣結構資料型態的備份與備份資料去重複化功能，以有效利用儲存空間，預計 2017 年完成建置，落實資訊業務持續營運之目標。其它機制尚包括：

1. 完成新一代節能電腦機房，降低因機房環境（冷卻系統、電氣線路）異常所造成之服務中斷衝擊風險。
2. 建置 Tier5 等級之異地備援環境。
3. 設置常態性資訊業務災害應變小組，建立重要服務系統應變標準作業程序 (SOP)、追蹤管理異常項目、每年舉辦兩次災害預防演練作業。

防恐機制

為因應恐怖威脅，我們規劃相關程序並依標準化流程處置，並強化安全措施與人員管控，包括加強人員安檢、要求配戴識別證、大樓管制物品進入、與警方密切配合等計畫外，亦執行下列三階段機制，以預防類似事件。

預防機制	從人、事、時、地、物五方面加強
處置機制	1. 發現可疑立即通報警察、消防、衛生、環保等單位 2. 利用廣播系統通知員工、賓客緊急避難方式與方向，並進行安撫 3. 保全人員協助秩序維護、人員疏散及管制、逮捕現行犯
復原機制	儘速恢復原狀



防疫機制

為因應每年可能發生之流感或重大疫情，新光人壽以「通報機制、衛生防護及人事政策」為三大方針，成立「疫情防治因應小組」並擬訂防護對策，由於控管得宜，並未造成公司內部群體感染而導致營運中斷的狀況。2016 年之作為包含：

1. 2016 年高雄地區發生漢他病毒疫情，由當地健康管理師與職業醫師檢視辦公環境，以排除任何可能增加鼠患及疫情傳播方式。
2. 我們結合主管機關流感防治措施，首次與醫療院所合作，由年度健康檢查施作醫院派員至總公司摩天大樓辦理疫苗施打服務，共計 125 人參加。

未來，我們將持續關注各項疫情資訊，透過健康管理師對於零星的流感、登革熱等傳染性疾病進行防疫宣導，必要時將以全面公告或電子報方式發送疫情防治措施，以確保員工健康。



環境



獲民間企業及團體綠色採購獎

綠色採購占比為60.65%

新光人壽優先購買對環境衝擊較少之產品，2016年綠色採購占整體採購比例為60.65%，發揮具體採購影響力。



節能 **1,278,000度電**
減少紙張使用量約 **151萬張**

節能率達 **3%**

新光自有大樓力行節能減碳，用電量較去年減少超過1,278,000度，節能率達3%(高於原訂定2%目標)。另外，我們持續鼓勵員工及保戶使用E化服務，在紙張的使用上節省約151萬張。



自願性購買綠色電力

30萬度

積極響應政府節能減碳，發展再生能源電力，2016年參與「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，總計自願購買綠色電力30萬度。



4棟自有新建大樓取得

綠建築候選證書

為追求地球環保之永續建築設計，我們勇於打破傳統建築物思維，2016年分別在南港、劍潭及新板4棟自有新建大樓取得綠建築候選證書，展現對環境保護的決心。





環境CSR關鍵議題



■ 建置環境管理機制

對新光人壽的重要性	系統性的管理程序，有助提昇環境管理效率
短期目標	- 四年內完成自有大樓之溫室氣體盤查 - 研擬減量計劃
中長期策略	- 全面建置環境管理程序 - 強化員工環保意識 - 自有大樓導入能源管理系統
2016年績效	- 通過 ISO14001 環境管理系統驗證 - ISO 50001 第三年通過驗證 - 獲 2016 年民間企業及團體綠色採購獎



■ 降低服務過程對環境的影響

對新光人壽的重要性	服務 E 化，減少服務過程能資源耗用	發揮採購影響力，促進綠色產業發展
短期目標	發展無紙化服務及工具	推動綠色採購
中長期策略	業務行銷工具全面 E 化，行動化	提昇綠色採購比例
2016年績效	減少紙張總使用量約 151 萬張	辦公、事務設備綠色採購金額達 1,800 多萬元，佔採購比例達 69.22%

■ 降低建築物能資源耗用

對新光人壽的重要性	降低建築物能、資源損耗，提昇能源效率
短期目標	- 建立能資源盤查基線 - 推動減量行動
中長期策略	提升建築物智慧化管理功能
2016年績效	2016 年全省自有大樓總用電量比 2015 年減少 3% - 新板金融大樓取得鑽石級綠建築候選證書

降低環境足跡

作為一個負責任的企業，新光人壽持續努力減少金融服務對環境可能產生的影響，除積極參與、贊助各界環保活動外，亦頒布由總經理正式簽署及宣示之環境政策。

在行動面上，藉由提昇能源效率，減少資源如紙張及水資源的耗用，並強化環境宣導機制，與員工及保戶們共同落實對環境的友善責任。

新光人壽環境政策

基於對環境保護的義務與責任，我們對環境管理提供必要資源，各管理階層給予必要的協助，並以環境政策為導向作為友善環境之自我期許，將環境保護信念具體透明化，我們將承諾致力達成以下政策：

- 遵循環境相關法令要求，做一個負責任的地球公民。
- 全員參與導入友善環境政策，建立環境管理系統。
- 落實推動自主環保節能及資源再利用，建立低碳企業。
- 提升全員環保意識，推廣環境教育善盡 CSR。
- 持續改善各項環境議題之成效，達成永續經營之目標。

新光人壽將要求全體員工遵循與貫徹實踐上述承諾，同時與供應商及承攬商共同推動此一理念，且向社會大眾公開揭露。

總經理

蔡雄健

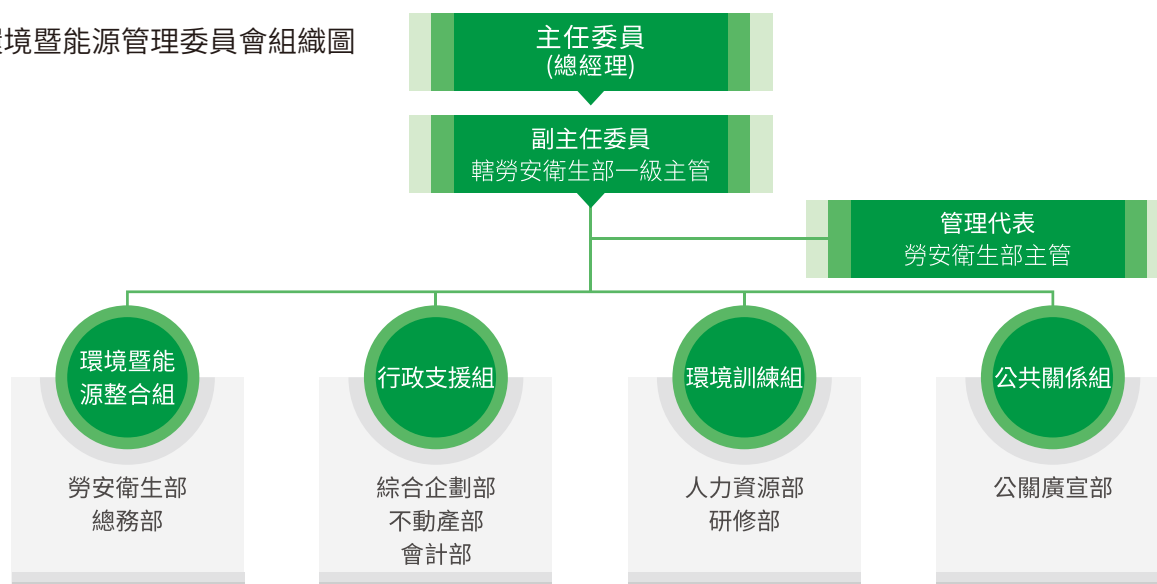


❖ 完善環境管理機制

新光人壽 2015 年正式躋身為業界少數擁有完整環境相關管理系統的環境永續企業。為確保管理系統能確實執行，新光人壽成立「環境暨能源管理委

員會」，由總經理擔任主任委員，定期召開會議，統籌規劃與建立企業環境暨能源管理系統，落實環境保護與節能減碳目的。

環境暨能源管理委員會組織圖



目標

持續維持 ISO 能源及環境管理系統驗證有效性，並在未來四年內逐步對特定全國自有大樓進行溫室氣體盤查，以掌握企業溫室氣體排放量，據以研擬減量計劃。

實績

2014	導入 ISO50001 能源管理系統，並通過驗證
2015	導入 ISO14001 環境管理系統，並通過驗證 導入 ISO14064-1 溫室氣體盤查，並通過驗證
2016	導入 ISO14064-1 溫室氣體盤查，完成主要自有 8 棟大樓驗證

2016年完成新光人壽8棟自有大樓溫室氣體盤查驗證

- 查證期間：2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日
- 盤查範圍：摩天大樓、南東大樓、惠國大樓、復興大樓、鳳山大樓、七賢大樓、永華大樓及運河大樓
- 基準年：2015 年
- 溫室氣體排放總量：5,517.886 公噸 CO₂-e/ 年
- 直接溫室氣體排放量 (範疇一)：358.1167 公噸 CO₂-e/ 年
- 能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)：5,159.7694 公噸 CO₂-e/ 年
- 生質燃料 CO₂ 排放量：0 公噸 CO₂-e/ 年

註 1: 全球暖化潛勢來源為 IPCC1995 第二次評估報告公告之 GWP 值

註 2: 主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.2 版

註 3: 外購電力排放係數為能源局公告 104 年度電力排放係數 0.528 公斤 CO₂-e/ 度

綠色壽險

儘管壽險業於運營過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍然致力履行「綠色壽險」策略，將節能減碳理念融入日常業務中，並降低對能、資源的依賴，為環境永續帶來正面助益。

	落 實 綠 色 採 購
	發 展 數 位 金 融
	轉 化 用 紙 文 化
	減 少 建 築 物 能 耗

❖ 落實綠色採購

新光人壽響應在地採購及綠色採購理念，供應商之選擇優先考慮本地供應商，且逐步提升採購環保節能產品之比例，發揮具體採購影響力，創造綠色商機，並榮獲 2016 年民間企業及團體綠色採購獎。

2016 年綠色採購比例

採購類型	綠色採購金額比例
辦公、事務設備	69.22%
不動產工程	60.47%
合計	60.65%

❖ 發展數位金融

新光人壽積極接軌數位金融，期望經由程序及作業轉型，透過 E 化工具減少相關能、資源之耗用，並間接影響保戶的行為，落實環境永續目標。

力行綠色行銷

因應行動通訊時代的來臨，新光人壽積極推動行銷 e 化作業，透過 APP 等科技應用，提升行銷、保戶資料管理之效率，並藉此減少紙張之耗用。

行動商務APP

項目	功能	環境效益
行動 e 拜訪	每月提供名單由服務人員透過平板電腦 E-Service 工具，第一時間為客戶資料之正確性進行校正，提高客戶接觸效率及資料正確性。	- 已拜訪要保人：9,309 人 - 紙張印製費用減少約 1,200 萬元 2,087 位要保人透過行動 e 拜訪申辦簡訊通知服務，減少郵寄通知之資源耗用。
行動 e 投保	將傳統投保作業改為透過平板電腦及 APP 進行，可減少服務保戶過程中的紙張耗用，並提高核保效率。	- 推廣使用率達 91.3% - 新契約保單：334,241 件 - 節省張紙：4,010,892 張 - 紙張節約量與去年比較增加 3 倍。 註：以一份保單平均約 12 張紙計算



❖ 轉化用紙文化

為減少保險條款和各類小冊子之紙張使用，我們引入數據分析，協助相關單位釐清每年紙張的使用量及採購狀況，進而轉變到無紙化的業務流程。

在全體員工共同努力下，2016 年新光人壽共計減少紙張量達 151 萬張，總計節省紙張及影印碳粉費用共約 94 萬元；且於總公司及各地服務中心部份，業務流程逐步 e 化，以減少用紙量，2016 年總共購買之紙張量為 28,274 包，較 2015 年減少 3%。

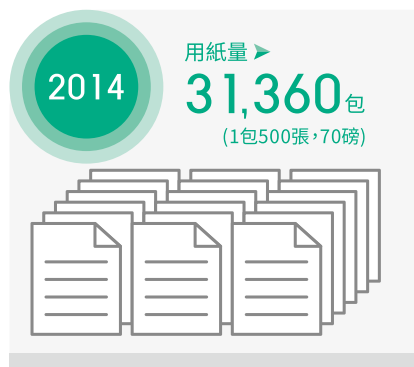
行政 e 化 減少用紙

新光人壽 2016 年以「行雲流水，數位新光」為策略主軸，開發多種 e 化服務平台，推廣數位行動服務，兼具環保減紙之效益。

此外，我們已建立保單登打中心，將紙本資訊轉換成影像資訊，後續行政作業可用影像傳遞，本系統預計於 2017 年上線，以減少紙本傳遞的風險及交通往返資源浪費。

2013 年到 2016 年間，我們已完成許多創新與流程 e 化之系統，大幅提升行政效率、減少紙張耗用，相關行動包括：

項目	作為	綠色績效
電子公文行動簽核	僅須透過行動裝置登入電子公文行動簽核系統，便可掌握目前待核決公文件數，同時檢視公文內容並批示意見及決行，更可隨時查詢已簽之公文資料以支援決策。	行動簽核：總計 20,293 件。 • 行動簽核上線後累計至 2016 年共 42,213 件。 • 行動簽核占率自 2015 年的 24.5% 提升至 30.9%。 電子公文總計 65,550 件。 • 電子公文上線後累計至 2016 年共 215,460 件。
行政流程表單 e 化	搭配流程控管與改善機制，充分整合人員、流程與系統，精準掌握公司簽核作業的執行，節能減碳減少公司不必要的紙張列印開銷。	• 四大類別自動化行政表單共 38 張，2016 年使用件數：33,268 件，上線後累計至 2016 年共 53,102 件。
行動 e 理賠	以客戶體驗設計為中心，運用平板電腦及 APP 輸入客戶理賠申請資料。	• 規劃於 2017 年實施，預計每年可減少理賠申請書 50 萬張。
行動 e 契變	藉由平板電腦及 APP 進行契約內容變更。	• 規劃於 2017 年實施，預計可達 20% 之使用率，約節省 6 萬張紙。
行動 e 給付	同仁可藉由平板電腦及 APP，協助保戶申請各項生存金之給付約定。	• 2016 年 8 月上線後，已有 40% 之使用率，換算約可年節省 7 萬張紙。



註：1. 計算準則以總公司、台北、板橋及桃園服務中心等為主
2. 僅針對 A4 70G 紙進行統計，不含 A4 80G 紙、色紙及其他種類用紙



工具 E 化 替地球植樹

E 化工具

環保效益



工具一：網路保險服務網站

開發「網路投保」網站，客戶可於網路保險服務網站中申請驗證，進行線上即時投保，取代紙本填寫作業，減少紙張耗用。



工具二：行動商務 APP

使用平板電腦及行動商務 APP 與保戶互動，不僅減少紙張用量，也同時向客戶傳達節能減碳之理念。



工具三：電子保單

2015 年起提供民眾可選擇「電子保單」做為其保險憑證，並可免除保存紙本保單。
2016 年保戶選擇電子保單共 8,298 件，可節省約 39,886 張紙。



工具四：電子單據

於新契約要保書中提供選擇以電子郵件方式寄送單據。2016 年此工具減碳效益可達 21,160 kg-CO₂e，並減少 16,740 公斤的紙張耗用，達到「減碳」及「固碳」雙重效益。



❖ 減少建築物能耗

為減緩氣候變遷之衝擊，新光人壽長期推動節能減碳，持續調整傳統的建築思維，以改善既有建築物能源效率，並以新建物取得綠建築證書為目標，建構出節能環保的生活型態，減少辦公及營運對環境的影響。

新光人壽友善建築承諾

- 自有大樓、新購大樓及興建大樓，將積極評估及規劃申請內政部綠建築標章。
- 持續活化舊建築物與設備，導入各項節能措施持續降低能源用量，善盡環保責任。



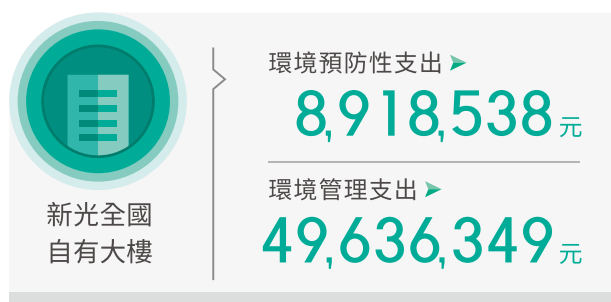
2016 年綠色建築成果

建築物	綠色作為	成果
新板金融大樓	1. 投入 12.48 億元打造綠建築，預計於 2017 年完工進駐。 2. 綠色效益： · CO₂ 吸收量 (綠化設計值)：587.78 t · 基地保水量：11.66m³ · 雨水貯集槽 (回收再利用)：227.7m³	 2016 年取得鑽石級綠建築候選證書
新光南港軟體園區大樓	1. 投入 21.5 億元打造綠建築，預計於 2018 年完工進駐。 2. 綠色效益： · CO₂ 吸收量 (綠化設計值)：727.66 t · 基地保水量：1,676.29m³ · 雨水貯集槽 (回收再利用)：289.02m³	 2016 年取得黃金級綠建築候選證書
新光人壽見潭傑仕堡	1. 投入 12.53 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益： · CO₂ 吸收量 (綠化設計值)：358.69 t · 基地保水量：632.99m³ · 雨水貯集槽 (回收再利用)：139.65m³	 2016 年取得黃金級候綠建築候選證書
新光人壽新板傑仕堡 C 基地	1. 投入 17 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益： · CO₂ 吸收量 (綠化設計值)：930.35 t · 基地保水量：554.91m³ · 雨水貯集槽 (回收再利用)：175.52m³	 2016 年取得銀級綠建築候選證書

降低建物能源使用量

新光人壽自 2007 年起將環保與節能落實在大樓的軟、硬體系統中，在各項節能措施執行下，2016 年全國自有建築物，用電量比 2015 年減少 3%，減能成果卓越。

新光人壽環境支出



註：消毒水池、外牆清洗及生飲水保養；垃圾處理清潔人力耗材等



新光摩天大樓節能

新光摩天大樓為新光人壽重要據點，在有效能源控管下，儘管大樓使用率不斷增加，其節能效益卻不減少。

2016 年摩天大樓總用電量，相較 2015 年總用電量，共計節省 787,200 度電，節能率達 3%，節省下數百萬元的營運費用。

新光摩天大樓節能成效

單位:吉焦耳	2014	2015	2016
電力使用量	100,973	97,258	94,424
節能成果	-	3,715.2	2,834

註：2014 年至 2015 年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.521kg CO₂e、0.528kg CO₂e。
(2016 年暫以 2015 年之係數計算)(能源局公告)，單位轉換 1kwh=0.0036GJ 焦耳。

全國自有建築物電力使用狀況

	2014	2015	2016
全省建築物總電力使用量 (吉焦耳)	157,258	151,113	146,512
溫室氣體排放量 (T-CO ₂ e)	22,759	22,163	21,488
電力能源密集度 (吉焦耳 / 百萬元)	0.54	0.51	0.42
(吉焦耳 / 人)	13.24	14.00	14.95
溫室氣體排放強度 (T-CO ₂ e / 百萬元)	0.08	0.07	0.06
(T-CO ₂ e / 人)	1.92	2.05	2.19

註 1：2014 年至 2015 年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.521kg CO₂e、0.528kg CO₂e。(2016 年暫以 2015 年之係數計算)(能源局公告)

註 2：1Kwh=0.0036GJ(吉焦耳)



支持政府發展再生能源

新光人壽積極響應政府節能減碳，發展再生能源電力，2016 年參與「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，總計自願購買綠色電力 30 萬度，認購金額為新台幣 318,000 元。

機房節能

由於原有機房空間接近滿載，新光人壽以節能減碳為最高目標，按每年業務的成長，新建未來十年所需之新機房，經過持續的調校，2016 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.60~1.85 之間，達國際認可之銅級水準*。

此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，透過虛擬環境統籌相關資源來達成，至 2016 年底 Windows 主機虛擬化已達 56.14% 之涵蓋率。

* 機房銅級 PUE：1.67~2

建築物調適策略

面對瞬息萬變時代及氣候變遷之風險與挑戰，為防範氣候異常所造成的災害，如地震、颱風、洪水對於建築物所產生的影響，2016 年度商業火險（含地震、颱風洪水險）之投保金額共計新台幣約 114 億元。



實踐低碳生活

新光人壽發揮以人為本精神，運用核心能力及資源，透過各項活動的舉辦，積極推廣環境教育，並透過廣大員工、眷屬及保戶的串連及影響力，在工作及生活中共同履行節能減碳行動。

為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽自 2008 年起已連續 9 年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以具體行動支持環境保護及節能減碳。

鼓勵員工多走路少開車

我們明白，新光外勤人員工交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵外勤人員工，對於

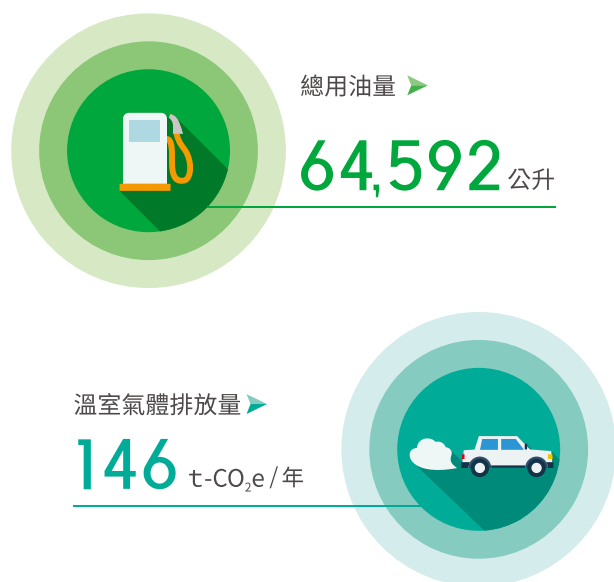
近距離的保戶拜訪，多用步行或使用低碳運具（如腳踏車），不但有助於減少溫室氣體的排放量，也有益健康。

新光夏日輕衫 我們節電中

截至 2016 年，新光人壽已第 10 度實施「夏日輕衫」活動，用行動響應國際節能減碳行動。

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，並將辦公大樓空調溫度維持在經濟部能源局宣導的夏日適溫 26 – 28°C；此活動榮獲經濟部能源局評選為最落實節能減碳指標企業。

2016 年交通運輸耗能狀況



註 1：採行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表 6.0 版能源係數 2.2631(kg/L)

註 2：採 2016 年 98 無鉛汽油均價換算 25.8(元 / 公升)





VelO2與光同行－環境永續特展

新光人壽以健康、永續為核心理念，2016 年推動「VelO2 與光同行」裝置藝術展，此特展兼具獨特性及公益性，獲得臺北市政府的肯定，成為 2016 年「全球自行車城市大會」（Velo-city Global 2016）官方唯一認可之企業活動。

在環保部份，展覽著重於光與空氣品質間的連結關係，會場的 LED 裝置光軌能感知當時的空氣品質，以不同的顏色表示空氣污染指標 (PSI) 及細懸浮微粒 (PM2.5) 等空氣質量的變化，讓自行車騎士在觀展同時不僅能感受光影的美麗變化，也體認空氣品質需要每個人來維持，並感知節能減碳需從日常生活中做起提升民眾的環境永續意識。



- ・ 參展人次 12,000 人次
- ・ 大稻埕微旅行活動共 240 人，
整體滿意度達 4.7 分 (滿分 5 分)
- ・ 展覽互動體驗參與 700 人



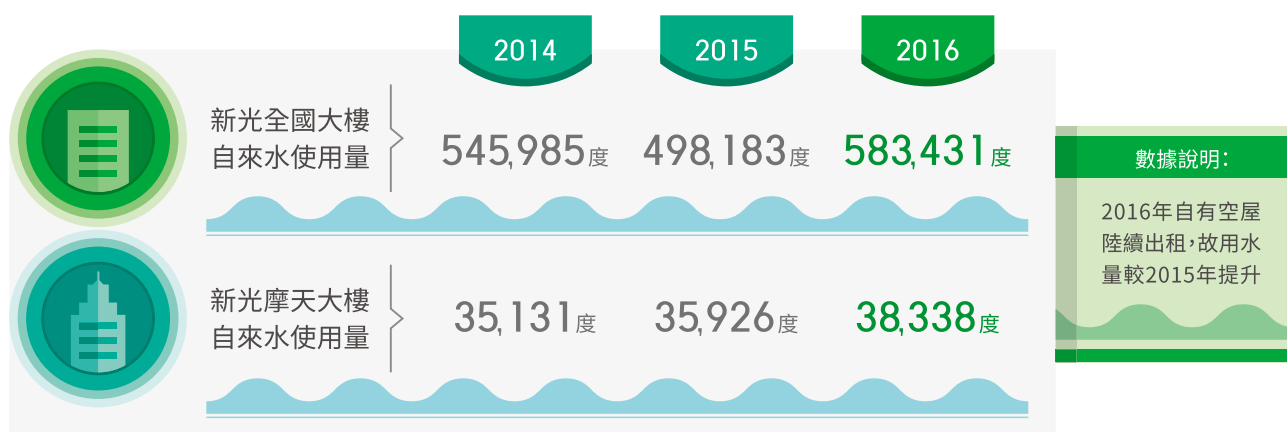
節水行動

新光人壽用水主要為員工及部分消費者使用，且由於主要來源為自來水，生活污水均排放至都市污水下水道，雖然對水源不會造成重大影響，但我們仍加強員工教育宣導，減少非必要的水資源浪費。

廢棄物回收

我們規劃在 2018 年，讓新光摩天大樓達到 50% 廢棄物回收比例。對此，我們積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動；其中，紙類回收約 164,250 公斤，佔所有回收處理 67%，IT 類回收物則全數捐贈處理。此外，更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。

新光人壽自來水使用狀況



新光摩天大樓廢棄物處理狀況



備註：由於其他大樓數據統計不易，目前先以揭露新光大樓數據為主。

單位：公斤



社會



2016年推出「HER大好專案」系列商品榮獲

2017年度最佳風雲保單

2016年針對女性需求提供財務、醫療、癌症及職災等保障系列商品，其中「大好利率變動型終身還本保險」脫穎而出，榮獲「2017年度最佳風雲保單」之殊榮。



理賠天數自1.84天縮短至 **1.48天**

理賠滿意度提升至 **94.7%**

理賠是保險公司履行對保戶承諾的關鍵時刻，新光人壽以「快速」、「確實」為最高原則，不斷精進理賠流程，加速回應保戶需求。



重視員工聲音，辦理

員工認同度調查

員工是新光人壽重要利害關係人之一，為瞭解員工對公司的認同程度及建議，持續舉辦認同度調查，並研擬改善追蹤計畫，以具體回應員工聲音。



啟動「幸福魔法師」計畫，推動

七師進駐、七星(心)服務

新光人壽力行「健康職場」理念，透過醫師、藥師、諮商師、健康管理師、職安管理師、護理師、視障按摩師的全方位照顧，有效守護員工身心健康。



舉辦椰油公益關懷活動 **遍地開花671場**

參與志工共有 **12,726位**

新光人壽重視「人的生命價值」，針對高齡化議題，結合企業核心職能，透過遍布全國的通訊處單位，親自關懷長者，將公益愛心帶到每個角落。





▶ 社會-產品CSR關鍵議題



■ 多元商品與服務

對新光人壽的重要性	提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇	因應人口老化及特定族群之保障需求
短期目標	開發多幣別保險商品，滿足不同族群之保險需求	針對不同族群之照護需求提供適當的保險服務
中長期策略	- 持續注重保障型相關商品的研發 - 針對年輕族群，開發合適之保險商品 - 提供保戶多元化資產配置選擇	- 持續聚焦長期看護險的商品研發 - 整合集團資源，提供加值服務
2016 年績效	- 持續研發多種幣別的「利率變動型」保險商品 - 持續推動「網路投保」，提供保戶方便且多元通路投保方式	- 推出「展新人生保險計畫」，針對退休後的理財規劃及長照保障，推出雙主約保險商品 - 針對女性族群，推出「HER 大好專案」系列商品 - 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品

新光人壽 Shin Kong Life

男女眉角大不同

大男子保險計劃 × 大女子保險計劃

男女保險有一套，未來關係更美好

男女不只生理不同，價值觀也各有不同。因此新光人壽針對兩性個別需求，推出大男子、大女子保險計畫，讓兩性各取所需，未來更有保障！

客服專線 0800-031-115 男女眉角 搜尋

光無所不在 心與你同在 www.skl.com.tw

整合集團資源提供加值服務

我們積極整合新光關係機構資源，以認識長照、健康樂活為方向，連結旗下事業體的專業，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，以一條龍的方式提供適合客戶的加值服務。

公司名稱	負責主軸	說明
新光人壽	長照險領導品牌	新光人壽長期耕耘長期照顧保險，目前已建置「長看三保」長照保險系列商品鐵三角，保障國人「癱」、「病」、「殘」的長照風險。
新光銀行	長照保險金信託	新光銀行推出長期照護保險金信託服務，真正發揮看護保障的功能，讓客戶無後顧之憂。
新光保全	行動安全照護 居家照護平台	新光保全推出 Care U 雲端居家照護以及貼身保鏢行動照護系統，提供家中長輩安全、健康、照護、生活等四大完整服務。
新光醫院	高齡友善 到宅醫療及沐浴服務	新光醫院提供客製化「醫療到宅服務」；並於大台北地區提供長者「居家到宅沐浴」（低收入戶者免費）。
新光健康管理公司	專屬健康管理師	新光健康管理透過健康管理師 1 對 1 健康專屬服務，透過整合性預防醫學與客製化健康管理，為健康把關。
新壽慈善基金會	傳承藝術、活化歷史	2004 年即自紐約引進「傳承藝術」與「活化歷史」方案，深耕 10 餘年的堅持，成為台灣推動創意老化、活躍老化的先驅者。



與時俱進的商品開發思維

新光人壽因應社會結構變化、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品，提供更多樣化的選擇。

商品規劃方向

提高保障	回應趨勢
1. 加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾，致力「低保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品。 2. 持續「低保費、高保障」商品，低保費係指保費繳交門檻低，不會造成要保人規劃保障的過多負擔；高保障則可有效提高平均保額。 3. 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品，提供保戶全方位的醫療保障。 4. 回歸「保險」本質，持續開發不同類型「保障型商品」推廣提高保障的觀念。	1. 因應未來長照需求，響應政府政策，推出結合「健康檢查」的實物給付型保險商品。 2. 因應金融數位化、網路化與行動化的趨勢，開辦網路投保業務，提供保戶方便且多元通路投保方式。 3. 持續推動「提高客戶保障」服務，將早期購買的傳統壽險保單，轉換為老年或退休生活可能會用到的健康險，協助保戶補足長壽生活的保障缺口。 4. 開發其他「退休規劃商品」，滿足高齡族群退休階段的收入來源，並考量醫療、失能、重大傷病…等保障需求。 5. 推出女性設計之保險計劃，提供財務、醫療、癌症及職災等保障系列商品。





特色商品一覽表

特色商品類型	特色說明	成果
長照系列保險商品	建立「長看三保」以佈局各類型長期看護險，完整守護國人「癱、病、殘」風險。	持續推動「長看三保」一系列契合保戶需求且具獨創性的保險商品。
「重大疾病及醫療型」健康險商品	保障內容包含重大疾病保險金及發病後的醫療保障，總給付上限高達住院醫療日額的300倍，保障重疾風險，轉嫁醫療支出。	推出「新光人壽VIP（A型）終身健康保險」及「新光人壽VIP（B型）終身健康保險」。
女性族群專屬商品	針對女性需求所提供的財務、醫療、癌症及職災等保障系列商品。	推出「HER 大好專案」。
男性族群專屬商品	透過「大丈夫利率變動型終身還本保險」，結合生存保險金、祝壽保險金、常見的陸上交通意外身故或殘廢保險金及保費豁免等保障，打造男性專屬保單。	規劃專屬「大男子保險計畫」。
退休規劃商品	補足國人欠缺的退休、醫療及失能三大缺口，可為國人進行退休理財規劃及長照保障。	推出「展新人生保險計畫」。
利率變動型保險	讓保戶享有保險公司回饋經營績效與投資獲利的好處。	持續研發多幣別利率變動型保險商品。
微型保險	讓弱勢、經濟窘迫的族群在發生緊急狀況時獲得適當的保障。	榮獲金管會2016年度「微型保險衝刺獎」。
優體保單	較優惠的保費購買優體保單來提高壽險保障，鼓勵國人重視健康。	維持以往服務，以30歲男性，投保保險金額300萬元為例，非吸菸體年繳保費7,320元，吸菸體年繳保費11,880元，前者比後者便宜38%。
實物給付型商品	有別以往傳統保單的現金給付，提供與醫療、護理、長期照顧、健康管理、老年安養、殯葬等六類有關的服務或物品。	與新光醫院合作，推出結合「健康檢查」的實物給付保單「新光人壽實健幸福保險（實物給付型保險商品）」。

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

微型保險

新光人壽響應政府政策，積極推動個人與集體微型保險，成果卓越

年度	投保形式	件數	保費
2016 年	業務推廣	8,271	156.6 萬元
	捐贈	7,747	254.5 萬元
	總計	16,018	411 萬元

開辦至今投保人數已逾 45,000 人（資料來源：壽險公會）



2016 年我們贊助「財團法人犯罪被害人保護協會」，強化對犯罪被害人及其家屬的照顧，降低心理的惶恐。同年 10 月與新竹市政府及嘉義市政府合作，主動將符合資格並同意納保之弱勢家庭投保，總計逾 6,000 戶弱勢家庭受惠，105 年度 7/1~9/15 期間以新契約人數新增加最多（承保人數 1 萬 1 千人），於保險競賽活動中榮獲「微型保險衝刺獎」。

未來，新光人壽將提高弱勢族群個人保障，建立完善的社會救助機制，降低家庭風險，或透過捐贈方式，照護更多經濟弱勢家庭，讓弱勢族群在危險急難時多一份人身保障。

展新人生保險計劃

為補足國人欠缺的退休、醫療及失能三大缺口，並因應高齡化社會來臨，提早進行退休理財規劃及長照保障，以降低無法預知的長壽風險。2016 年推出「展新人生保險計畫」，量身訂作「新光人壽展鑫人生利率變動型終身還本保險」，啟動「活到老，領到老」的最佳策略；並考量熟年後的醫療支出及長照費用，可能侵蝕掉退休資產，搭配「展鑫人生終身健康保險」，提供醫療保障每年單利 3% 遞增及保證 180 個月失能給付等保障。



HER 大好專案



新光人壽關注社會趨勢，針對女性需求推出「HER 大好專案」，以 Happy、Enjoy、Rich 的概念出發，提供生存保險金讓女性保戶自由運用；同時針對女性最擔心的健康照護和經濟照護，提供特定疾病保障、特定手術保障以及職業災害保障，2016 年新契約件數 13,555 件。

其中，「大好利率變動型終身還本保險」更從業界保險利變及增額保險中脫穎而出，榮獲「2017 年度最佳風雲保單」之殊榮。

首張實物給付型保單

新光人壽身為長期照顧險領導品牌，深知「事前」的健康管理是降低長期照護風險的最佳預防措施，故與新光醫院合作，有別以往傳統保單的現金給付，為了讓保險保障真正用在被照顧者身上，推出結合「健康檢查」的實物給付保單「新光人壽實健幸福保險（實物給付型保險商品）」。

針對國人十大死因前三名疾病，提供三種不同的健康檢查套餐可選，且每兩年一次的定期健康檢查，若發現任何疾病，可以儘速協助轉診新光醫院專業臨床醫師，接受進一步的診斷與治療，真正落實「事前預防」的概念。



套餐一

一日精緻健檢
+
全身骨質密度檢測
+
過敏原檢驗



套餐二

MRI 腦血管健檢
+
腫瘤抽血指標
+
過敏原檢驗



套餐三

CT 心臟健康檢查
+
低劑量胸部電腦斷層 LD-CT
+
過敏原檢驗

負責任行銷廣宣

新光人壽各項商品的銷售、宣傳，內容皆符合法令對資訊揭露的要求外，更訂定「商品銷售宣傳資料使用管理規範」，力求商品資訊及內容的真實清晰。

為確保外勤人員工熟悉並遵守相關法令，我們每年要求業務相關單位，分別實施兩次法令遵循相關課程，課程包含：洗錢防制法教育訓練、金融消費者保護法教育訓練、員工保密教育訓練、個人資料保護法教育訓練、資訊安全教育訓練、銷售投資型商品教育訓練、優體壽險教育訓練，受訓比率達100%。

業務道德管理

新光人壽重視外勤人員的招攬行為，為防範業務單位道德危險發生，我們設有權責部門，負責制訂及執行相關措施，並訂定「業務招攬處理制度及程序」，透過嚴格控管，確保企業利益及保戶投保權益不受影響。

我們針對業務單位進行每月隨機抽查，包括查詢送金單領用及作廢、支票退票管理及理賠查核等，並隨機電訪保戶查詢簽收回聯是否親簽、保單貸款尚未清償者，制訂防範保費挪用管理機制。



防範業務挪用行為

為防範外勤人員挪用保戶保費情事發生，及降低外勤人員工經手收費與招攬爭議，採取下列管理措施：

1. 訂定「挪用防制與處理準則」及「挪用樣態資料庫」，透過「單位每週自行檢查作業」及「加強挪用防制宣導」措施，事前防範及遏阻不法動機。
2. 鼓勵保戶使用信用卡扣款、轉帳繳費。
3. 2016 年 7 月起，不再受理申請派員收費之管道。
4. 強力宣導「業務招攬處理制度及程序」，明確訂定年度各單位轉帳目標數。
5. 在內控機制部份，針對現金方式繳納保險費者，單張保單首期保費以新台幣五萬為上限，超過則以非現金方式繳納（匯款、轉帳、信用卡、支票）。



洗錢防制

為達到防制洗錢的目的及教育宣導，新光人壽指派相關人員專責協調督導洗錢防制注意事項的有效執行，並每年定期舉辦員工洗錢防制在職訓練課程。

洗錢防制相關教育訓練

教育訓練	訓練頻率 (場次/年)	訓練時數 (小時/次)	員工受訓比例	訓練內容
內勤員工	2	3	100%	- 金融消費者保護法課程 - 洗錢防制法教育訓練 - 個人資料保護法教育訓練
外勤員工	2	2	100%	洗錢防制法教育訓練

完善資訊安全防護暨個資管理

新光人壽對於保戶資料及隱私權保護不遺餘力，於「資訊安全委員會」轄下設立「資訊安全管理組」，導入並取得 ISO 27001 資訊安全驗證，用嚴謹的管理流程，確保資訊安全機制之有效性。

在「個人資料保護法」施行後，「資訊安全委員會」隨即成立「個人資料保護組」，專責保戶個資的保護與管理，並導入個人資料管理制度 (PIMS) 並取得 BS 10012 驗證，確保保戶資料及隱私保護之完備。

此外，為了確保保戶的資料在蒐集及使用過程中受到完善的保護與管理，我們訂定「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」並公告於新光人壽官網使保戶知悉其權利。因應監理趨勢、個人資料保護法及施行細則相關法規的實行，修訂新光人壽內部控制制度、法令遵循手冊及新光人壽個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。



▶ 社會-保戶CSR關鍵議題



■ 提升保戶服務品質

對新光人壽的重要性	• 提升保戶便利服務，提高服務效率，確保保戶滿意	
短期目標	• 改善理賠流程	• 提升會員專區交易功能 • 依據「VOC 客戶之聲」調查結果研擬改善計畫
中長期策略	• 持續改善核賠機制與流程	• 檢視客戶需求提升客戶滿意度
2016 年績效	• 一般理賠案件平均處理天數，自 1.84 天，縮短至 1.48 天，較同期縮短 0.36 天 • 啟動「兩岸理賠服務」 • 理賠滿意度自 87.8% 提升至 94.7%	• 顧客關係指數由 2014 年的 6.44 分提升至 6.55 分

■ 多元化的服務溝通介面

對新光人壽的重要性	• 提供保戶即時性服務，提高保戶便利性	
短期目標	• 提供保戶多元化繳款介面	• 0800 客服中心系統與服務升級 • 增加行動化服務功能
中長期策略	• 開放意外險及非保戶的網路投保	• 強化系統友善及便利性 • 打造以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心
2016 年績效	• 網路投保件數共計有 6,721 件，投保業績達 12,141,554 元，達 60,655 位會員。 • 開放 6 種網路投保商品	• 客服滿意度目標值 80%，實際達成 83.7% • 樂 CALL 保投保數 21,782 件，接聽率 84.8% • 電話簡易契變服務上線後共計處理 5,485 通

■ 推廣及促進樂齡議題

對新光人壽的重要性	• 因應人口老化的社會需求，提倡樂齡照護，成為樂齡產業領頭羊
短期目標	• 增加銀髮族群及弱勢族群專屬服務 • 建置多元管道提供年輕族群對長期照護風險知識
中長期策略	• 串連集團資源，提供高齡者多元照護服務 • 強化年輕族群的健康照顧意識及對樂齡生活的認知準備
2016 年績效	• 建置新光人壽長期照護網站互動專區，使用人數達 148,171 人 • 推出「阿嬤的燈籠」微電影，共計 100 萬人次觀看，並榮獲「2017 台北金雕微電影展」優等影片獎



全方位保戶服務

新光人壽建構了三位一體的保戶服務網，透過專屬服務人員、專業櫃檯人員及 0800 專業客服人員，形成三環保戶服務網，提供專業、即時、貼心的保戶服務，於 2016 年卓越評比中榮獲「最佳服務品質獎」。



服務區域專屬服務人員 (區經理 1,151 名、組長 6,123 名，計 7,274 名)	按各服務處所轄「3 + 2 郵遞區號」內的路、街，讓每一位保戶擁有專屬的服務人員可貼近保戶，立即各項優質的金融服務。
服務中心 (10 個服務中心)	由各地服務中心專業櫃檯人員，提供保戶面對面的臨櫃服務，保戶只需一杯茶的等待時間，即可於各地服務中心（含分處）櫃檯取得各項所需要的服務。
0800 客服中心 (42 位 inbound 客服人員) (56 位 outbound 客服人員)	由 0800 客服人員進行線上即時互動服務，提供保戶全年無休且便捷的免費線上諮詢。 另配合法令規範，全面提升新契約招攬及服務品質並確保保戶權益，由 outbound 人員親自電訪，以降低新契約招攬申訴率。

客群經營 Inforce 2.0

引入「以客戶為本」的理念，推動根本文化變革，並同時為客戶和新光人壽帶來價值，為契約管理的最佳實踐。

1. 主要特色

- 結合大數據與數位金融科技創新應用，以提升服務品質及效能。
- 與專業團隊合作，量化分析有效保單，發展行動方案，維繫客戶關係。
- 整合並強化客戶資源管理的「一畝田制度」，透過系統化及透明化的管理機制，優化行銷效能。

2. 行動方案

- 利用行動化行銷工具，並結合商品、服務、活動等公司資源，將現有要保人分為 9 大客群，進行保險需求及互動策略之分析。



3. 未來規劃

2017 年將成立客群經營管理辦公室，以建構統一客戶理解為重心，分階段發展出八大工作項目：單一客戶試圖、客戶分群、數位化分析、同儕行為模型、客戶互動 APP、嗣後附約活動、下個精選商品及新壽大使轉介活動。期以客戶角度來驅動業務推動的新趨勢，提供客戶更多元且完善之服務。

傾聽保戶聲音

❖ 全年無休-0800客服中心

新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨，設有「0800 客服中心」，迅速提供保戶正確的資訊。2016 年客服中心完成近 34.9 萬通的進線服務，其中以詢問保單行政業務（保全、保貸、契約審查）為大宗，約占 49%。

此外，我們也定期進行客戶服務滿意度調查，並將保戶回饋轉化成擬定政策的重要依據，2016 年之客戶服務滿意度為 83.7%。

貼心服務 主動協助保戶更新收費地址

新光人壽主動透過公告之資料，配合戶政機關門牌整編及變更，用系統化方式比對，主動更新保戶收費地址，2016 年主動更新之收費地址共 22,205 筆，並將作業流程全程電子化，達成無紙化作業，除了落實節能減外，亦藉此提升服務效能。

「VOC 客戶之聲」大調查

為強化保戶服務品質，新光人壽委外進行「VOC 客戶之聲」大調查專案，以了解保戶對於新光人壽品牌的認知與感受，及發掘改善顧客關係所需優先加強的服務面向。根據調查結果顯示，相關數據皆較 2015 年提升。

- 顧客關係指數由 6.44 分提升至 6.55 分，成長 2 %。
- 對服務中心的整體服務品質，感到非常滿意的比例由 15% 提升至 29%。
- 業務員整體表現有提升，理賠與 0800 客服專線整體表現持平。

我們將以此調查結果為基礎，研擬各項服務管道之改善方案，並將改善指標納入相關部門主管之績效考評，期能以更有效、實質性的作為，來回應保戶所關切的議題，滿足保戶的期待。

智能客服中心 (Smart Contact Center)

新光人壽為因應大數據時代來臨，領先國內保險同業，啟動「智能客服中心 (Smart Contact Center)」計畫，率先導入建置語音辨識分析系統，透過即時語音轉文字的功能，協助第一線客服人員提供確實的資訊予客戶；同時，第二線的客服主管也可透過系統即時瞭解每位同仁的服務情形，適時提供必要的協助。

未來我們將串聯內外部溝通、打造創新服務式行銷，建立以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心，提供保戶更多元即時的便利服務。

1. 整合多媒體服務，提供客戶多元聯繫管道：客戶可使用傳統電話以外的聯繫方式，包含電子郵件、行動 APP、文字客服等管道，聯繫客服中心。
2. 導入 IVR 語音流程服務（IVR，Interactive Voice Response）：強化自動化服務能力，提供客戶更便捷快速的服務選擇。
3. 開發多元服務，提升客服價值：
 - 旅平險「樂 CALL 保」便利服務：2016 年投保數 21,782 件，接聽率 84.8%。
 - 電話簡易變更服務：2016 年共計處理 5,485 通。
 - 智慧提醒服務：2016 年總量查詢 825 件，給付總金額達 1,230 萬元。

❖ 創新多元通路

為提供保戶更即時、更便捷的服務，新光人壽持續開發數位服務工具，期望提供保戶貼心、完整、便利且超越期待的服務。



網路投保

我們響應金管會推動保險業 e 化政策，積極依循相關法令申請辦理網路投保業務，截至 2016 年底止，共有 60,655 位網路會員，網路投保件數共計 6,721 件，投保業績達 12,141,554 元。

便利的網路交易服務

新光人壽 2015 年起，已在網路保險服務網站之會員專區中，新增多項網路保險服務，讓保戶可利用個人電腦、手機、平板電腦等裝置，隨時隨地進行線上交易。

截至 2016 年底，網路交易服務申請量已達 26,569 人，全年透過網路辦理契變交易的次數達 17,024 次。我們規劃在 2017 年推出嶄新的新版會員專區，期能不斷完善及提供最佳之客戶服務體驗。

行動版電子化授權轉帳服務

為因應行動化時代來臨，新光人壽與台灣票據交換所合作推出「行動版電子化轉帳授權服務」，有效縮短保戶申請定期轉帳保費之業務流程，獲得更安全、即時約定的繳款服務。此項服務自 2016 年底止，已有 5,740 人次使用，大幅提升保單出單時效。



❖ 快速理賠服務

當不預期之危險發生時，理賠是保險公司履行對保戶承諾的關鍵時刻。新光人壽建置快速核賠機制，以立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程的成效，體貼快速的回應保戶需求。

傳統理賠服務	含收件傳送至完成需耗時 3 至 5 個工作天，偏遠地區則更加費時
新光快速核賠機制	收件後立即登入系統掃描 (FileNet)，將影像傳輸至登打系統，由登打中心登打完成後逕拋至核心系統並分發予各經辦受理審核結案，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成

一般理賠案件平均處理

較同期縮短
0.36
天

2015年平均處理 1.84天

2016年平均處理 1.48天

理賠滿意度 ▶ 2016年01月 87.8%
2016年12月 94.7%

提高理賠效率 - 醫療保險金抵繳住院醫療費用

為提升理賠效益，我們與新光醫院、彰化秀傳醫院合作，進行日額型保險金抵繳住院醫療費用，即保戶在住院時簽署相關同意文件，出院結帳時，即可在理賠金額度內抵繳住院醫療費用，相較以往出院後再聯繫保險公司申請，大幅縮短理賠給付時間。目前已協助保戶共 11 人，完成 12 件，約 7 萬元之醫療抵繳服務。

兩岸理賠服務

為提供兩岸保戶更便捷的理賠服務，新光人壽 2016 年與大陸新華人壽陸續開展包括保戶重大突發事件關懷、協助理賠申請、保險事故訪查等理賠服務措施。

同時，內部亦訂定境外理賠文件簡要處理程序，針對短天數或小額的境外理賠事故，免除文件驗證程序，以縮短理賠審核時間。目前已因應 2016 年 7 月高雄陸客團大巴起火事故啟動應急服務，協助新華保險核實事件中傷亡之 26 位民眾是否為該公司客戶，以協助後續辦理相關理賠事宜。



❖ 弱勢金融與緊急救助

為了讓弱勢族群及偏遠地區民眾，也能取得良好金融保險服務，新光人壽規劃一系列服務措施，讓上述族群能與一般保戶一樣，享有同等的禮遇與各種服務資源。

措施	說明
 全球海外緊急救助服務	- 當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，即啟動海外急難救助機制。 2016 年新光人壽花費 599 萬元提供 8 件海外救助服務。
 免費道路救援服務	- 在業界紛紛取消道路救援服務時，新光人壽依然堅持服務不打烊，只要保戶一通電話，無論在何地，24 小時全天候提供車輛免費拖吊服務。 2014 年至 2016 年共計提供 5,149 件道路救援服務，為保戶最堅實的後盾。
 保戶關懷服務	- 針對天災受災或防疫（防災）之保戶，在關懷期間如逢保險單催告、停效、滾本及繳付利息等，均給予寬限。 - 避免保戶受災同時，因短期經濟困境而導致保單權益的損失。
 金融友善服務	- 為體貼身心障礙者可能受限於視力、聽力、活動力或認知能力，提供身心障礙者從網路、臨櫃甚至到府的友善服務措施。 - 新光人壽官方網站及 CSR 網站均依據「無障礙網頁開發規範」開發，降低身心障礙族群網路應用的困難。

緊急災害事故關懷服務

2017 年 2 月 13 日晚間在國道 5 號發生賞櫻團遊覽車翻覆事故，造成嚴重傷亡，新光人壽於第一時間成立緊急應變小組，啟動快速理賠服務。

因顧及保戶及家屬無暇分心處理理賠事宜，新光人壽積極主動關懷及協助理賠申請，針對不幸罹難保戶，以最速件處理，優先給付理賠金，經清查得知有 22 位保戶，理賠金額約 1,684 萬元，

此外，我們也主動派員積極與事故保戶家屬聯繫慰問，針對不幸罹難保戶及傷者均發放慰問金共 10.5 萬元，於保戶需被支持的時刻，守護在保戶身邊。



「新光防颱五保」關懷服務

近年來由於氣候變遷所導致氣候不穩定，已造成台灣災害規模增大，且頻率增加，為強化保戶之風險承擔能力，新光人壽 2016 年提出「防颱五保」之氣候變遷調適措施，像 2016 年 9 月莫蘭蒂颱風襲台，新光人壽立即啟動「防颱五保」預先服務，協助保戶因應氣候變遷之災害。

防颱五保	說明
第一保 保單補發免收工本費	保單因風災遺失或毀損需重新補發，一律免收補發工本費。
第二保 保費繳納寬限優惠	續期保費緩繳優惠，受災區域保戶給予保險費緩繳三個月之優惠。
第三保 保單借款繳息作業優惠	符合受災對象者，經申請後該期保單借款利息自應繳日起可緩繳六個月。
第四保 房屋貸款本金寬延優惠	房屋借款人確因風災受災損致還款困難者，經申請後提供房屋貸款本金寬延一年之優惠措施。
第五保 主動協助理賠	主動派員到府服務，積極與受災保戶家屬聯繫慰問、協助理賠及相關服務之申請。

❖ 完善回應保戶意見

新光人壽秉持著公正、透明的原則重視保戶申訴問題，設有申訴信箱 audit@skfh.com.tw，我們於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。在有效控管及回應的努力之下，已獲得具體效果，如評議申訴案件權值及綜合評分值各項名次，均有大幅改善與進步。



近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數



近三年保險局申訴綜合評分值及名次

項目	非理賠申訴率名次	理賠申訴率名次	平均處理天數名次	綜合評分值	總名次
2014 年	15	18	13	15.33	19
2015 年	12	14	9	11.67	15
2016 年	5	8	2	5.00	7

資料來源：金管會保險局

❖ 貼心行動服務

新光人壽 APP

新光人壽秉持服務保戶理念，持續發展「新光人壽 APP」，2016 年新增多項保單服務功能，如附約延續、長年期附約、生前給付、外幣保單借款、利變增加回饋金批註、附約復效線上申請、無社保及回饋金給付方式可變更，保戶隨時可透過 iOS 和 Android 兩種系統，享有優質與便利的行動數位服務。

「新光人壽 APP」上線至 2016 年底，共有 41,263 人次下載，APP 月平均開啟次數為 46,953 次，保戶會員登入月平均為 15,797 人次。

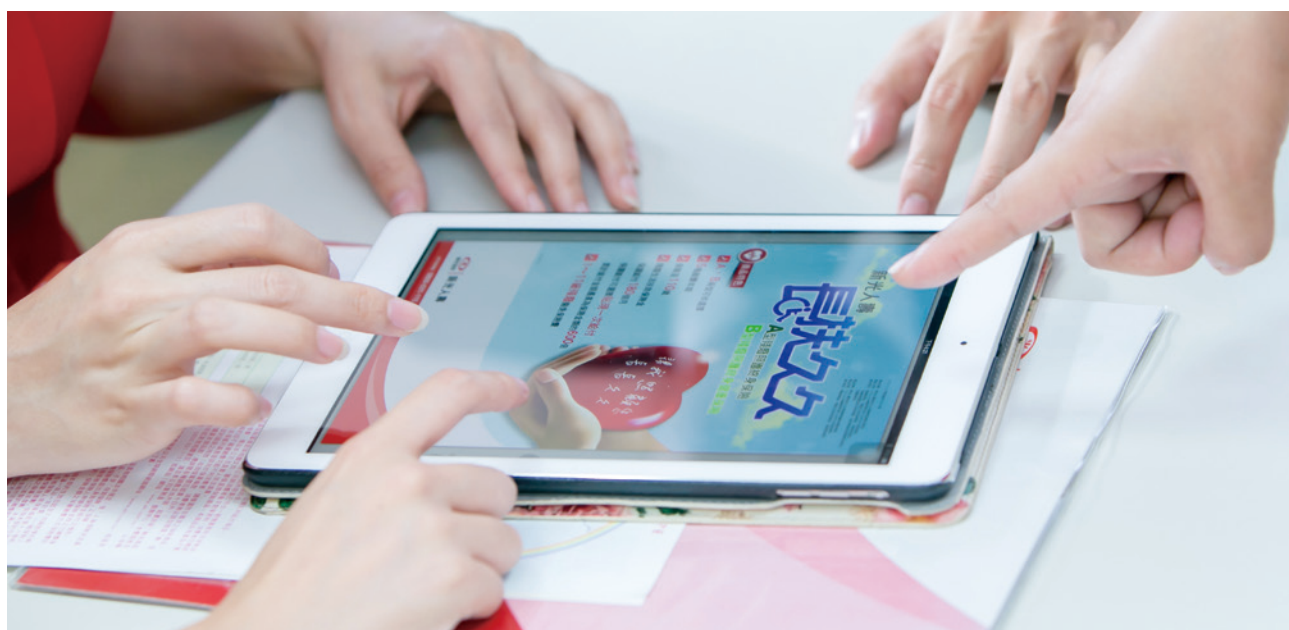
行動 e 拜訪 提升服務品質

2016 年 7 月啟動「行動 e 拜訪」APP 之「服務

宅急便」係以維護客戶權益為主，每日提供名單由服務人員親訪保戶進行保單相關權益提醒、確認及回覆。若服務人員無法順利聯繫保戶時，則可透過新光人壽內部網站查詢保戶重要連繫資料，降低因連繫不到保戶而造成權益受損；「服務宅急便」上線後，共完成拜訪 35,798 位要保人。

智慧服務提醒系統

我們從服務保戶的角度出發，在全國六大服務中心櫃檯導入「智慧服務提醒系統」（Intelligence Service Reminding System, 簡稱 ISRS），透過一鍵查詢，即可提醒保戶所有保單之重要訊息，協助服務人員能夠快速地服務保戶，提升服務品質及滿意度。能夠快速地服務保戶，提升服務品質及滿意度。



推動樂齡保障服務

為因應台灣超高齡社會的來臨，新光人壽發揮集團綜效，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供完善的高齡退休規劃方案，協助保戶實現樂在生活之願景。

2016 年與健保署合作推動「全民健保健康存

摺」系統，開放七個服務據點，包含台北、新北、桃園、台中、台南及高雄服務中心與總公司摩天大樓站前分處，設置觸控電腦機台，供民眾以自然人憑證或健保卡查詢及下載「全民健保健康存摺」。

積極串連集團資源，協助高齡者樂在生活

層面	關係機構	主軸	說明
經濟面	新光人壽	長照相關保險	防範並減緩因長照所面臨的經濟問題
	新光銀行	長照保險金信託	真正發揮看護保障的功能
生理面	新光醫院	到宅醫療及沐浴服務	提供醫療及照護服務
	新光健康管理公司	專屬健康管理師	規劃專屬健康管理
安全面	新光保全	行動安全照護、居家照顧平台	維護長輩居家安全
心理面	新光人壽慈善基金會	增加社會互動，提升長輩自信	創意老化公益專案

草地野餐音樂會暨園遊會 持續推廣長照觀念

新光人壽參加由金管會保險局舉辦的「住宅行車有把關 微型高齡化 - 草地野餐音樂會暨園遊會」，本次活動以高齡化保險、微型、地震保險等為宣導主題，讓民眾在悠閒的活動過程中，體認保險保障及長期照護觀念，透過互動遊戲傳遞長照知識給與會者，藉此提升民眾對高齡化保險的認知。



積極推動長照理念 開創健康樂活人生

為提升國人對「長期照護」議題之認知，新光人壽結合企業核心職能、業務通路及相關資源，推動「認識長照 健康樂活」活動，透過推展「長照護資訊網」、「樂齡生活手札」、現代保險雜誌合作「新光長照/殘扶險專刊」、舉辦「健康講座」或「公益活動」，積極傳遞長期照護知識。

此外，也製作「長照大小事」光碟，匯集長照護相關新聞報導、案例分享以及長照護保險金信託介紹，並整合新光集團資源，於人潮聚集的熱門地

點，如桃園國際機場櫃台、新光醫院以及內外部各式宣傳媒體推出廣宣海報、微電影，以宣導長照護相關知識，同時透過 0800 客服中心提供免費使用諮詢。

2016 年新光人壽憑藉誠摯的社會責任理念，拍攝「阿嬤的燈籠」微電影，內容講述隔代教養與親情陪伴，提醒大眾關注高齡及長照議題，超過 100 萬人次觀看，得到極大迴響，並榮獲「2017 台北金雕微電影展」優等影片獎。

新光人壽長照護網站

為喚起國人對長期照護的風險意識，新光人壽設立「新光人壽長照護網站」提供一站式的服務，藉由網路的便利與分享特性，提供民眾全面且完整的資訊分享，內容涵蓋長期照護、失智、失能、社福資源運用、保險、專業醫護訪談、養身健康訊息、案例分享等各類長照護相關資訊。

新光人壽長照護網站 <http://care.skl.com.tw>



互動成果

- 網站累計瀏覽量為1,019,852次
- 使用者人數148,171人
- 青壯年(25-44歲)瀏覽者高達58.2%，顯示有越來越多的年輕族群重視長照護議題，且主動搜尋長照護資訊。



網站特色

- 有別於「以商品內容為訴求」之商業性網站，「新光人壽長照護網站」以傳遞長照護知識、資源及促進交流分享為主。
- 網頁設計具人性化，可搭配使用者之載具，切換適合的網頁設計頁面，方便瀏覽閱讀。





▶ 社會-員工CSR關鍵議題



■ 勞資關係

對新光人壽的重要性	提供完善的福利，確保員工身心均衡發展	提供多元化溝通管道
短期目標	提供具競爭力的員工薪酬福利	定期舉辦員工座談會，由一級主管參與傾聽員工心聲
中長期策略	持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施	積極回應員工心聲
2016 年績效	- 職工福利委員會舉辦會員家庭日、贈送會員節慶禮品 - 提高員工用餐補助、中秋及端午節金	- 與工會協商勞動條件，最終達成共識 - 受理 6 件員工申訴，均獲有效解決 - 針對員工意見調查結果，召開改善行動研討會及執行改善追蹤計畫

■ 人才培育與新世代人才晉用

對新光人壽的重要性	提供保戶專業保險服務，確保組織人才永續發展	增加新世代人才學習與就業接軌能力，減少企業新進人員教育成本及時程
短期目標	- 持續領導人及接班人培育計畫 - 推動新世代人才晉升計畫 - 透過多元介面瞭解員工培育需求 - 推動績優外勤人員重雇回聘機制	- 提供成績優異學生進入企業之誘因 - 獎勵青年學子，創造品牌年輕化 - 持續推動產學實習專案，協助新世代人才提前適應職場環境、瞭解就業方向
中長期策略	計畫性團隊人才建立，強化人才多元性	成為提供最完整保險實習體驗之保險公司
2016 年績效	- 舉辦為期 9 天之「新光大學 - 打造新世代領導梯隊海外研習營」，共計集團 30 位主管參與，滿意度達 4.5 分以上 - 舉辦 7 場講座課程，深化員工 Fintech 金融科技知能及應用 - 推動「Agent+ 業務員轉型計畫」 - 投入 1,114 萬元之經費，提供 241 人次機會參與國際研討會	- 提供 354 名學生企業實習機會 - 輔導學生考取 224 張證照 39 位學生報聘留任 - 開授保險實務課程，每學年上課學生超過 3,000 人次

■ 打造健康職場環境

對新光人壽的重要性	提供完善的幸福健康職場	
短期目標	- 強化員工健康促進機制 - 建構「全方位身心靈照護體系」	優化職場安全衛生環境
中長期策略	提升員工對自我健康及安全衛生認知能力	持續建置及提供員工健康安全環境
2016 年績效	- 推動「七師進駐、七星服務」計畫 - 因應南台大地震事件，啟動危機事件員工協助方案，輔導員工團體諮商 8 位及安心諮詢 4 位 - 設置雲端新光 i 健康小站	- 配合職業安全衛生法，啟動新光人壽四大預防計畫 - 建立工時超時預警制度

勞資關係

新光人壽從核心價值出發，視人才為永續經營的重要資產，用人唯才，唯才是用，新光人壽不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更期望成為最照顧員工的安心企業。

❖ 人力結構

截至 2016 年底止，新光人壽員工總數為 9,798 人 (不含非正式人員之展業人員)，其中男性佔 23%、女性佔 77%，僱用形式區分為不定期契約人員與定期契約人員，其中不定期契約人員佔比超過 99%。

* 註：內勤人員包含團保處經理、三階處經理、專銷派任處經理。外勤人員不包含非正式人員之展業人員 4,144 人 (男性 669 人、女性 3,475 人)。

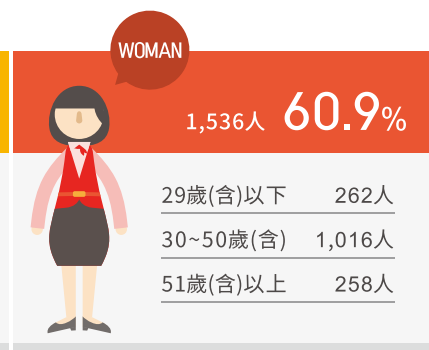
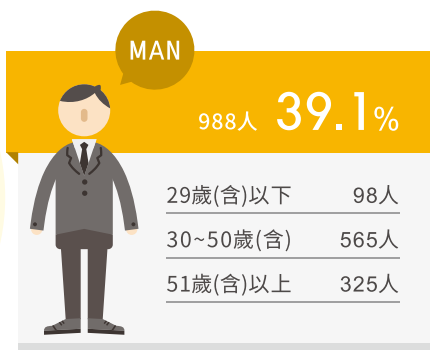
2016年正式員工雇用狀況



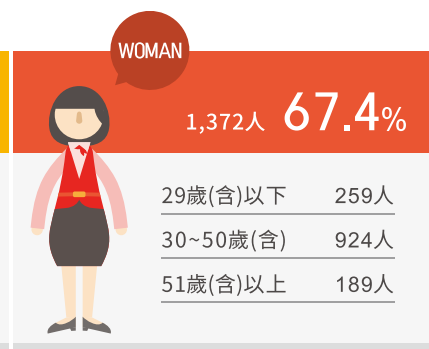
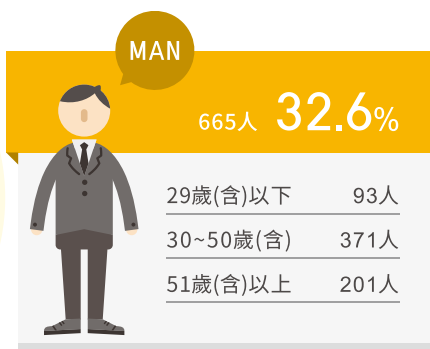
註 1：內勤管理職為業務經理、經理級、協理級、資深協理級以上人員。 註 2：外勤管理職為區經理



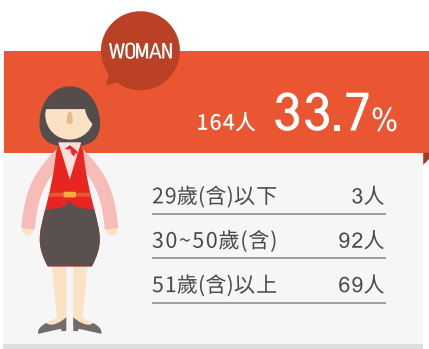
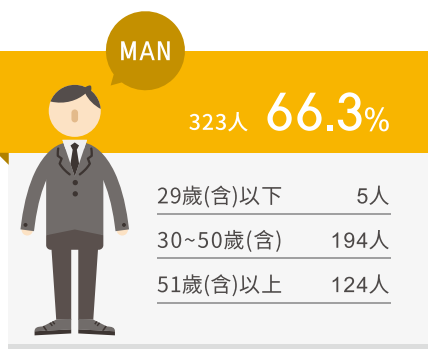
2016年內勤員工男女年齡層僱用狀況



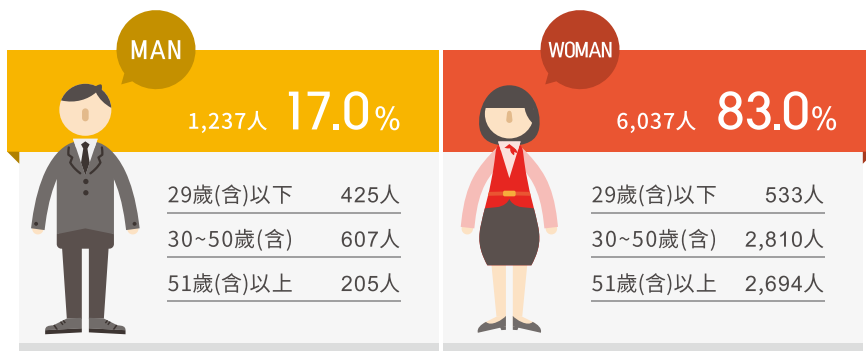
2016年內勤員工一般職男女年齡層僱用狀況



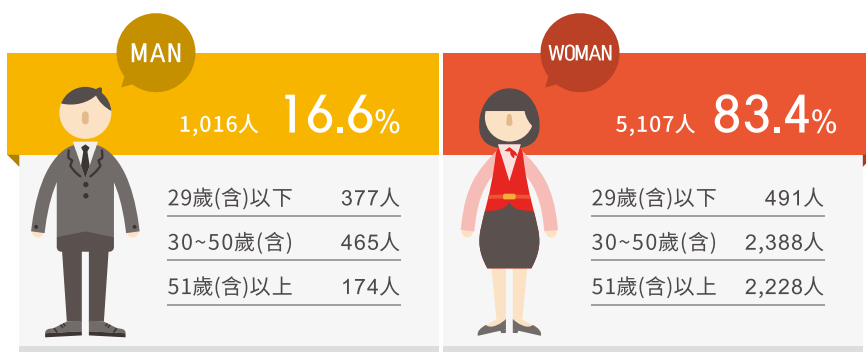
2016年內勤員工管理職男女年齡層僱用狀況



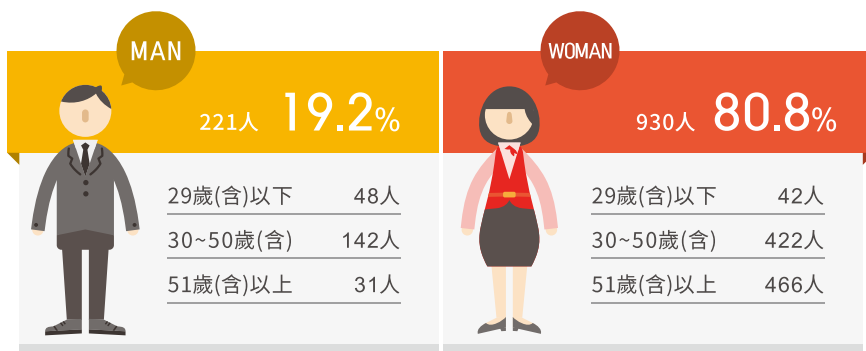
2016年外勤員工男女年齡層僱用狀況



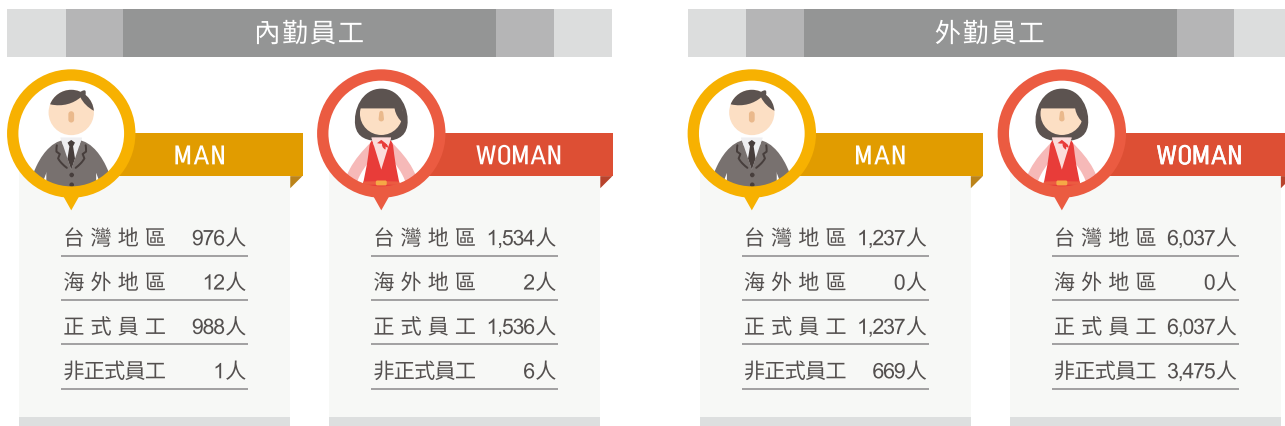
2016年外勤員工一般職男女年齡層僱用狀況



2016年外勤員工管理職男女年齡層僱用狀況



2016年員工結構狀況



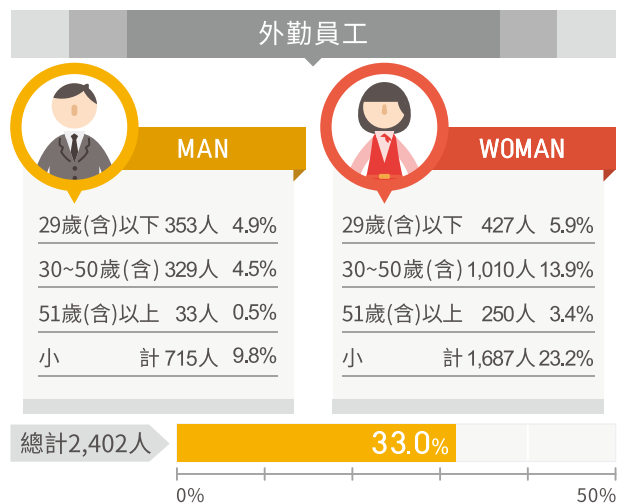
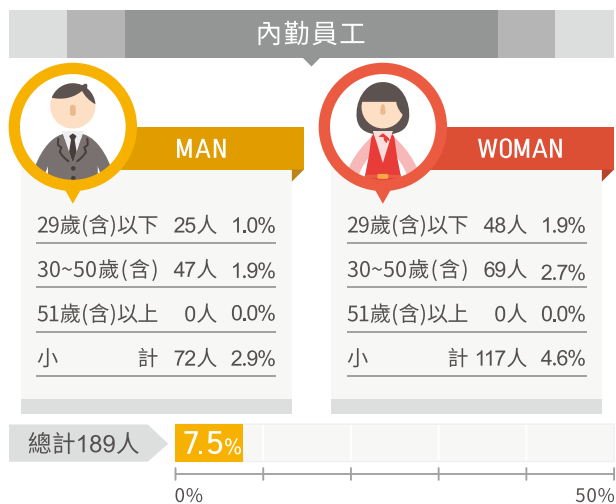
2016年男女高階主管比例-依各職級區分



註 1：資協級以上人數：職位層級為最高主管及董事長、副董事長、總經理
 註 2：協理級人數：職位層級為部主管
 註 3：經理級人數：職位層級為課主管、專案主管
 註 4：業務經理：職位層級為處經理
 註 5：分母為男、女高階主管個別總人數



2016年正式員工離職狀況

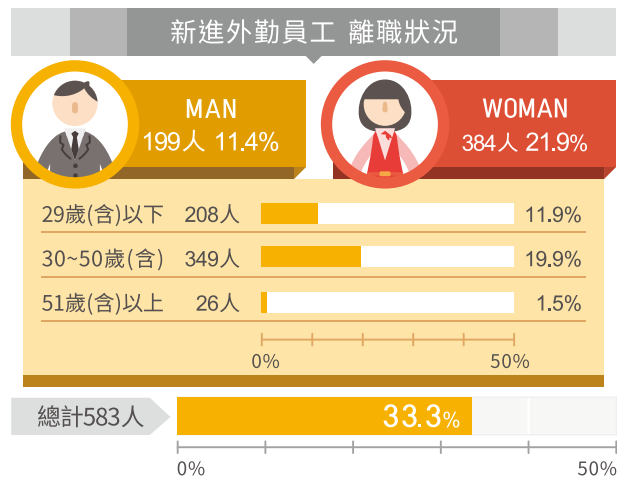
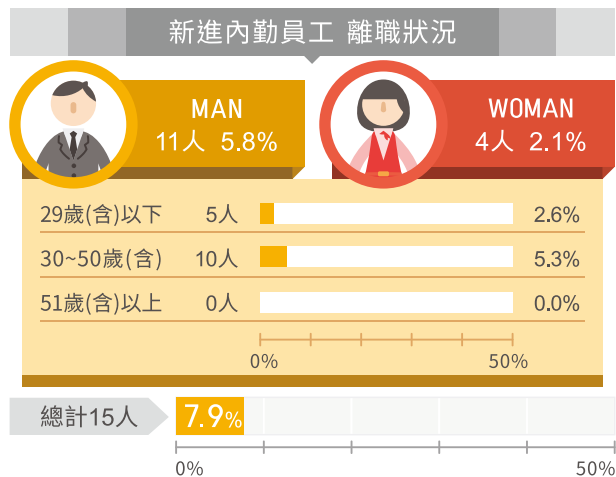
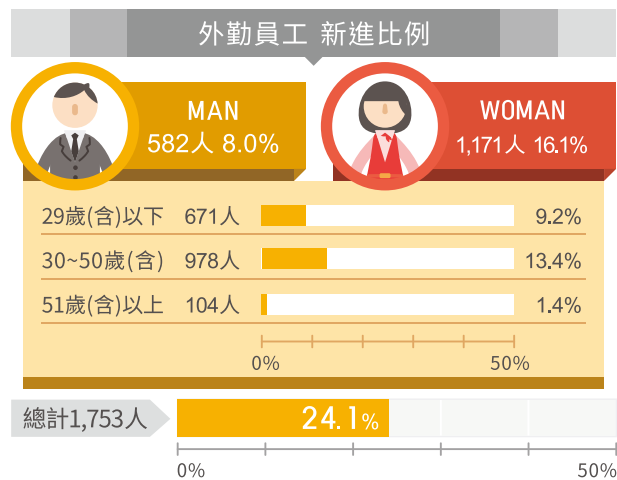
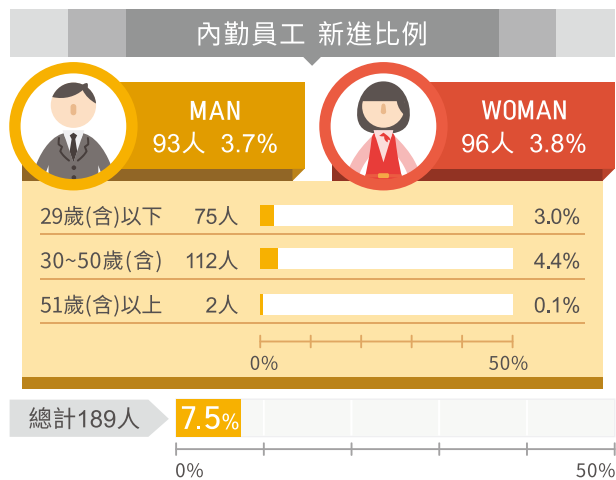


註1：內勤員工之數據，不包含解聘、退休等原因。外勤員工離職定義，包含辭職及解聘者。

註2：分子辭職人數統計區間為該年度12月31日前辭職員工。

註3：分母員工人數為該年度正式內、外勤員工人數。

2016年新進員工僱用狀況



註1：新進員工離(辭)職率=當年度新進員工離(辭)職數/當年度新進員工總數。

註2：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。

註3：內外勤新進比例=內外勤新進人數/內外勤員工總人數

❖ 優質聘僱機制與獎酬

新光人壽為業界少數提供正式業務人員基本保障工資 (21,009 元) 的公司，且在尚未正式任用前，會提供一個月 4,000 元津貼，也由於我們對考核執行較為嚴格，雖定著率略低於同業，都為確保業務團隊專業素質所必要。

為保障無經驗新進人員基本生活需求，我們在 2013 年調高新進人員敘薪標準（最低起薪標準調幅高達 13%），增加新進人員前 3 年特別調薪保障規範，提升新進人員安定感。另為落實照顧員工，適時推動薪酬福利措施：

獎酬類別	說明	2016 年員工獎勵成果
績效獎金	參照年度盈餘達成狀況，按員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金。	- 表現優秀而記功或嘉獎之員工：54 人次 - 核發個人獎金共：64,000 元 - 部室團康獎金共：596,800 元 - 優秀從業人員：7 名內勤及 24 名外勤員工（請總經理及一級主管親自致贈獎牌及禮品。）
專業技術獎金	專業暨技術獎勵津貼與獎金。	
特殊績效獎金	依業務性質訂定相關特殊績效獎金規範，視業務達成狀況核發。	
員工酬勞	若該年度決算有盈餘，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工酬勞。（依法完成各項提撥後之盈餘）	

2016 年新進人員男女薪資範圍與當地基本工資比率

薪資保障	內勤員工 (人資部)		外勤員工 (外企部)	
	女性	男性	女性	男性
新進人員薪資範圍	最低 27,000 元 (另依經驗、學歷調整)	最低 27,000 元， (另依經驗、學歷調整)	最低 21,009 元 (另會依業績績效調整)	最低 21,009 元 (另會依業績績效調整)
新進人員薪資與台灣基本工資比率	1.35 : 1	1.35 : 1	1:1	1:1

註 1：新人指無工作經驗、學歷統一以大專學歷為基準。

註 2：內、外勤員工依 2015 年 7 月公告之新進員工薪資範圍與當地基本工資比率定義：最低薪資 / 基本工資 (20,008 元)。
2017 年配合 2016 年 9 月公告 2017 年 1 月起最低薪資 / 基本工資調為 21,009 元，公司已於 2017 年 1 月 1 日適用。

2016 年各職級員工男女薪資比率		
職級	內勤員工	外勤員工
管理職薪資比率	1.30:1	1:1
一般職員工薪資比率	1.33:1	1:1
董事平均薪資比率	1:1	-

註 1：公式 = (男性 2016 年 12 月本薪平均 / 女性 2016 年 12 月本薪平均)

註 2：內勤管理職為業務經理、經理級、協理級、資深協理級以上人員。

註 3：外勤管理職為區經理。

註 4：董監事報酬統計不含董事長、副董事長、駐會董事、獨立董事，總經理報酬僅認計畫監車馬費 (106.05.05 新增)

2016 年與 2015 年一般職員工平均薪資比較			
職級	2015 年 (A)	2016 年 (B)	2016 年與 2015 年比較 (B)-(A)
一般職員工平均薪資 (元)	45,106	48,756	3,650

註：一般職員工定義為內勤一般職人員。

從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場

我們將職場視為「家」的延伸體，透過三個環節「工作、生活、健康」緊扣員工與工作職場，落實幸福企業之理念。



從學校到職場、
樂職照顧、樂齡退休關懷

第一階段 學校

- 1.強化學生專業技能
- 2.提供職場體驗機會
- 3.訓用合一接軌職場

第二階段 職場

- 1.重視員工意見心聲
- 2.良好福利關懷體系
- 3.強化身心健康平衡

第三階段 退休

- 1.退休關懷完善機制
- 2.樂活志工快意人生

❖ 階段一：學校

階段	範疇	人才策略	作法
一	學校	• 強化學生專業技能 • 提供職場體驗機會 • 訓用合一接軌職場	• 獎學金方案，發展壽險專業 • 暑期實習及金融訓練營 • 產學合作，畢業接軌就業

新光人壽獎助學金

新光人壽獎助學金成立於 1973 年，為創辦人吳火獅先生有感於幼年家貧，無法接受較完整的教育，因此在新光人壽成立 10 週年時提撥 200 萬元設立，以藉此獎勵優秀年輕學子，協助他們順利完成學業。43 年以來共獎勵 11 萬名青年學子、保戶子女，累積發放金額達 2.6 億餘元。



暑期實習與產學合作方案 — 縮短學用落差，提升青年能力

為協助青年學子找到就業方向，提早培養進入職場的各種能力，新光人壽提供暑期實習、產學合作等多元實習方案，冀望透過產學合作，加強青年學子的實務經驗與品格教育，藉此提升其職場競爭力與自信心。

專案	說明	成果
獎助學金暨保證就業專案	提供獎助學金予優秀學子，並保障未來進入新光人壽工作服務的機會，讓優秀潛力人才得以安心就學、順利就業。	- 受惠學生：42 位 - 已有 25 名學生於畢業後於新光人壽任職。
校園卓越人才暑期實習專案	透過實習及引導回饋機制，讓學生從工作中實踐在校所學，並深入了解保險業運作，作為未來職涯規劃之參考。	- 參與學生：49 位 - 且有 3 位學生實習後進入公司服務。
資訊類學生企業實習專案	與元智大學及輔仁大學資管系合作企業實習，經遴選程序提供優秀學子至資訊單位實習。	實習學生：7 位 註：輔大於 2016 年開始甄選，共有 6 位於 2017 年開始實習。
保險實務課程	每年選派專業經理人赴校園教授保險行銷與經營管理課程，推展保險教育工作及強化學生實務經驗。	淡江大學、德明財經科大、逢甲大學、朝陽科技大學、真理大學、高雄第一科大、實踐大學、台中科技大學實施，每學年上課學生超過 3,000 人次。
企業參訪	提供學生企業參訪機會，藉此了解公司經營理念與概況、相關職務工作與人才需求。	安排實踐大學風險管理與保險系等 6 所學校參訪。



❖ 階段二：職場－3大支柱，培育幸福新光人

階段	範疇	人才策略	作法
二	職場	- 重視員工意見心聲 - 良好福利關懷體系 - 強化身心健康平衡	- 性別平等，多元溝通管道 - 完整職場福利關懷體系 - 全方位健康安全機制



重視女力

新光人壽不會因性別或性傾向而有差別待遇外，在職場表現、資歷及績效展現上，女性員工的表現相當卓越，這也反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。以 2016 年而言：

支柱一：【文化】
打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化

尊重身心障礙及原住民族群工作權益

新光人壽尊重原住民族群工作權益，8 年前即訂定「增員原住民族獎勵辦法」，提供原住民就業機會。自 2013 年起，主動於歲時祭儀紀念日時，額外加給特別休假一日，及提供 6,000 元返鄉補助金，鼓勵攜帶家眷共同返鄉參與歲時祭儀，提供原住民較佳的就業機會及待遇，2016 年總計補助 27 人。

面向說明	成果展現
員工任用狀況	• 內外勤勞工人數女性占比為 77%
員工晉升狀況	• 內勤人員女性晉升比例為 65.8%
員工考核結果	• 內勤一般員工考核等第較優者 (前百分之 30) 女性占比 56.7%
管理職務任用狀況	• 內外勤女性主管職占比 11%

身心障礙及原住民族群僱用人數



註 1：統計時間為 2016 年 12 月。

註 2：法定應僱用人數為 101 人，故原住民及身心障礙員工均超額僱用。

保障員工權利

新光人壽在進行員工招募及薪資核定时，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同，並禁止僱用 16 歲以下童工，消弭各種可能強迫勞動之情事發生。

此外，我們響應國際公認之基本勞動人權公約，並依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」將人權議題納入人力資源政策，重視員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。

員工認同度調查

我們連續 3 年進行「員工認同度調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議。根據調查分析結果，員工普遍期望能夠加強與高階主管之溝通管道，為具體回應員工聲音，2016 年委託顧問公司進行員工意見調查，就公司整體調查結果由總經理與經營團隊召開三次後續改善行動方案研討會，及二次部主管轄區整體研討會，研議並執行相關改善追蹤計畫。

新光人壽兩性平等促進機制

項目	說明	2016 年成果
政策	訂定新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制	2 場次職場暴力預防宣導及性騷擾防治宣導，員工受訓比 100%
教育	性騷擾防治法宣導及教育訓練	
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw	無相關舉報個案

重視員工聲音

我們建構多元開放的平台，讓員工意見得以充份反映及處理，溝通機制如下：



機制	作法	2016 年成果
工會協商	分別於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市成立工會，為員工與公司溝通管道之一。	工會與公司針對勞動條件協商共 6 件，最終達成共識獲得解決。
員工申訴	- 成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。 - 訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。	- 員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）共 15 件，正式受理 6 件，均有效解決。 - 勞資爭議數從 2015 年的 22 件減少為 16 件。
員工認同度調查及員工座談會	- 進行「員工認同度調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議。 - 根據調查分析結果，員工普遍期望能夠加強與高階主管之溝通管道。	- 與新光銀行合作共同委託顧問公司設計 18 項類別共 67 道題目之量化問卷，提供同仁 2 週時間上網填寫，共計 1,871 位員工完成填寫，整體參與率 73%。 - 召開三次經營團隊及二次部主管轄區之改善行動研討會，執行轄區整合宣導及改善追蹤計畫。
不設限意見信箱	2015 年起設「員工有話大聲說不設限意見信箱」，由專人收案辦理，並將員工意見及心聲呈送最高主管。	2016 年共有 10 件員工意見或提案，均呈交相關單位研議討論。

多元職位輪調制度

為達成人力資源最佳化運用，讓企業發展與員工個人職涯連結，我們每年調查內勤員工調任意向，再透過職位輪調方式，適度調節工作內容與環境，兼收提升工作能力與效率的效益。目前新光人壽職位異動方式分為：依公司指派（輪調）、內部徵才、預約請調三種。

推動彈性工時

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光人壽設有彈性工時制度，2016 年設置三班彈性工時，讓內勤員工得視個別需求調整上下班時間（如接送小孩或照顧長輩），在工作中也能照顧到家庭成員之需求。

優退機制

新光人壽在依法定標準給付退休金下，提供非專業職員工提前申請退休的優惠條件，另每年定期提供管理職員工屆齡優惠退休申請機制，加給一定標準優惠給付，寬廣員工的生涯選擇。

退休績優人員回聘機制

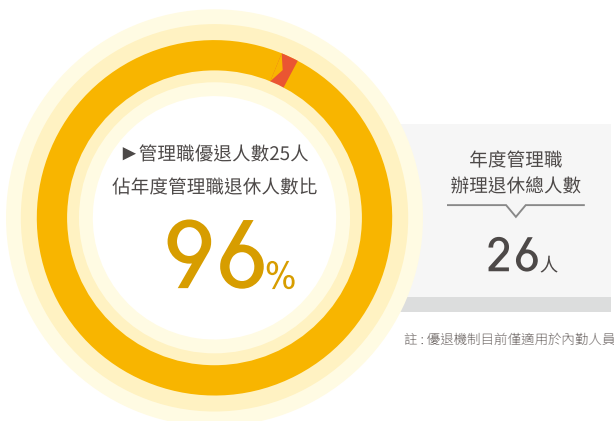
新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式開放退休人員於退休時可申請回聘為業務人員，經公司審核通過者以其退休職等重新聘用，2016 年退休回聘人數為 297 人，鼓勵退休員工持續貢獻其職場經驗。



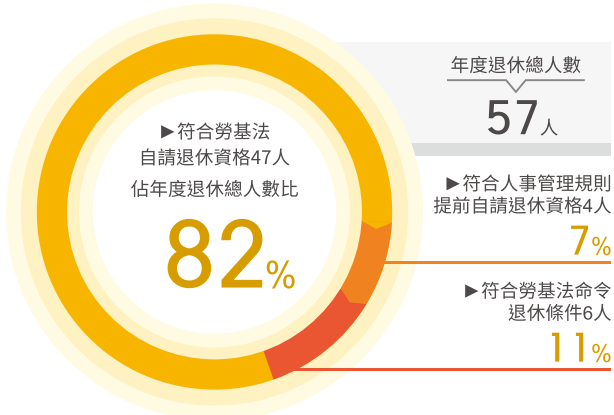
異動方式	說明	2016 年異動人數
輪調	派任單位或特殊職位達一定年資者，進行跨單位或跨職位常態性職位異動，以提昇工作動能或符合管理需求。	584
內部徵才	各部室職缺訊息及時公告於內部網頁專區，員工可依個人興趣與職涯規劃需求提出申請。	10
預約請調	暫無期望的職位出缺時，員工亦可依個人需求提出預約請調申請，待該職位出缺時進行異動。	15

註：預約請調統計內部預約且 2016 年異動生效人員

管理職辦理優退制度退休狀況



專業職自願申請提前退休狀況





支柱二：【福利與關懷】

新光人壽本著「誠信、回饋」的經營理念，對員工福利投注最大心力，按職務類別設計不同的福利組合，合理反映不同職務的需求。我們亦依法成立財團法人職工福利委員會，設立職工福利社，負責規劃及推動員工福利事項。



項目	內容
休假福利	提供員工請休特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪产假、产假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假、志工假等各類假別，其中產假、天然災害假的給薪標準優於勞動法令標準。
保險福利	為員工投保勞工保險、全民健康保險外，並提供員工優惠費率投保各式團體保險（壽險、意外險、醫療險與防癌險）。另就特定職務人員與派駐海外人員公費提供意外險、旅平險等保障。
退休福利	我們按勞基法規定，替選擇舊制及選擇新制但保留舊制年資的勞工，按月繼續提撥勞工退休準備金，同時亦依勞工退休金條例規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資 6% 存儲，遇員工成就退休條件時依法給付退休金，另提供退休紀念品。其中成就退休條件更是優於勞動法令標準，寬廣員工生涯選擇。2016 年勞基法退休金舊制提撥共 1,727,923 仟元。
健康照護福利	提供內勤員工每年定期健康檢查、外勤人員每 3 年定期健康檢查。公司配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）；為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會亦補助多個運動社團。
婚育福利	提供育嬰留職停薪、設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、撫育子女工時調整、托育優惠。新光人壽提供良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會。提供結婚補助 14,000 元 / 人、子女結婚禮金 3,000 元 / 人、生育補助 6,000 元 / 胎，持續規劃投注更多福利資源。
生活福利	我們提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳、特約洗衣等福利，2016 年員工餐每人每餐補助額度自 20 元提升至 30 元，且每日用餐人數提高 4%。 此外，亦提供會館住宿優惠、福利社團販售、關係企業資源共享、特約商店優惠及設置福利團購網「新光·友購站」，讓員工享有物超所值購物服務，並將網站經營效益轉由職工福利委員會運用於提昇員工福利；2016 年底為止，上架商品數為 5,635 項。
自主學習福利	- 提供專業證照、國內外學位進修、外語及電腦研修等進修補助，鼓勵同仁提升自我能力。 - 給予讀書假與優渥獎勵金，最高一次性獎勵達 7.2 萬元，獎勵同仁考取專業暨技術人員證照。 - 為進一步提供更完備的知識共享平台，新光人壽與電子書商合作，推出 24 小時不打烊的「新光人壽數位圖書館」，提供人文、財經、休閒等雜誌約 80 刊，讓員工隨時都能透過手機、平板或個人電腦進入數位圖書館吸取各項最新的資訊。
員工關係促進福利	規劃旺年會摸彩、社團活動補助、康樂獎金、員工表揚等員工促進福利。

新光人壽家庭日 點亮幸福光芒

新光人壽長期重視「員工」及「家庭價值」精神，2016 年以「光無所不在，心與你同在」為主題舉辦北中南共 3 場家庭日，邀請員工及眷屬齊聚同樂，總計共 8,500 名員工參加，職工會共投入 1,188 萬元。此外，本年度家庭日結合公益元素，邀請真善美基金會表演，並鼓勵大家在生活中時常關懷弱勢，透過廣大員工、眷屬及保戶的串連及影響力，將新光人的愛心分享給需要的人，一起點亮幸福光芒。



2016 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

項目	全體員工						
	內勤員工		外勤員工		男性	女性	總計
	男性	女性	男性	女性			
2016 年符合育嬰留停申請資格人數	67	139	22	249	89	388	477
2016 年實際申請育嬰留停人數	3	54	9	94	12	148	160
2016 年應復職人數 (A)	4	64	16	184	20	248	268
2016 年復職人數 (B)	4	37	8	150	12	187	199
復職率 =(B)/(A)	100%	58%	50%	82%	60%	75%	74%
2015 年復職人數 (C)	0	26	4	48	4	74	78
2015 年復職後持續工作一年的人數 (D)	0	18	3	30	3	48	51
留任率 =(D)/(C)	-	69%	75%	63%	75%	65%	65%

註 1：「2016 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 3 年內（2014-2016 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2016 年應復職人數」包含 2014 年申請並應於 2016 年復職、2015 年申請並應於 2016 年復職、2016 年申請並應於 2016 年復職的人數。

註 3：「2016 年復職人數」包含 2014 年申請並於 2016 年復職、2015 年申請並於 2016 年復職、2016 年申請並於 2016 年復職的人數。

註 4：「2016 年留任率」= 2015 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2015 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。



支柱三：【健康與身心平衡】



向度	七師	目的	執行項目	2016 年績效成果
生理健康		提升全體員工健康力及員工健康知能	健康管理	- 追蹤管理：943 人 - 健康檢查平均滿意度：73%
			藥師駐點服務	- 諮詢服務：27 人次（總公司摩天大樓試辦期間） - 平均滿意度：4.9 分（5 分量表）
			定期職醫訪視	- 訪視：16 次 - 關懷諮詢：96 人
			健康體位管理活動	「享瘦不復胖」活動 - 參與人數：272 人 - 發送獎勵：48,000 元
			多元安全健康講座 / 訓練	- 舉辦講座：48 場 - 參與人次：2,014 人
			意外事故追蹤關懷及預防	- 事故調查分析：50 件 - 健康追蹤關懷：45 件，尚有 5 件持續追蹤關懷中。
心理健康		協助同仁調整情緒，提升團隊氛圍	員工心理諮商 (EAP) 方案	- 服務人數：295 人次，75% 參與員工表示有助益。 - EAP 服務隨身小卡發送：13,000 張 - 諮詢服務：88 件 - 團體諮商課程：5 場 - 團體諮商 / 舒壓課程參訓人數：98 人次，近 9 成上課員工滿意相關訓練之安排，且期待再接受類似課程。 - 主管轉介個案：參與員工多數認為可有效解決心中疑慮。 - 安心講座參與：52 人 - 南台大地震事件 - 安心小團體諮商：8 位 - 一對一安心諮詢：4 位 - 提供安心文宣
		強化新人職場適應力	新人職場幸福學	- 開設諮詢班：4 班 - 上課人數：109 人 - 課程滿意度：4.6 分（5 分法）
		提升同仁心靈自癒力	員工 EAP 關懷報	- 發送員工 EAP 關懷報：9 份 - 發送主管 EAP 關懷報：10 份

新光人壽力行「健康職場」理念，守護員工工作、生活及健康等面向之身心健康，除於全台各地服務中心成立五處健康中心，聘任專業護理師，確保員工身心健康外，2016 年新光人壽於「全方位身心靈照護體系」之下，啟動「幸福魔法師」之職場計畫，以「七師進駐、七星（心）服務」為主軸，投入 2,776 萬元，建立「事前預防、事中協助、事後關懷」的守護機制，透過醫師、藥師、諮商師、

健康管理師、職安管理師、護理師、視障按摩師的全方位照顧，以及納入新興職業傷病四大預防計畫策略性方法，形塑幸福職場之「幸福五向度」，有效的守護員工身心健康，打造健康快樂的標竿企業。2016 年健康促進方案共有 49,487 人次受益，並規劃於 2017 年強化健康氛圍的概念，提供更健康的工作環境。

向度	七師	目的	執行項目	2016 年績效成果
環境健康		緊急狀況發生時，能迅速處理將傷害降至最低	緊急救護網	• 演練辦理：10 場 • 參加人數：217 人
		打造優質且健康的工作環境	安心場所	• AED 設置：全國 11 棟大樓 • CPR+AED 訓練：40 場 • 參訓人次：2,252 人 • 安心場所驗證：3 棟大樓
			團膳及飲用水安全	• 團膳檢驗完成品項：每季完成 54 種 • 飲用水檢測：每季完成 174 台 • 飲水檢驗結果：合格
			環境監測	• CO2 檢測 • 監測場所：341 處 • 符合標準：1,416 點 • 冷卻水塔檢測：26 棟大樓 60 座
健康氛圍		提升同仁自主健康管理觀念，打造更便利之自主健康管理環境	自主健康管理量測站	• 健康便利站使用人次：5,150 人（自 2015 年 12 月啟用迄今） • 「新光 i 健康」量測站：17 處 • 「新光 i 健康」受益人次：750 人次
		舒緩同仁工作壓力	新光舒活苑	• 服務人次：2,640 人 • 整體滿意度：97%
		建構運動環境，提升健康力	多元健身方案	• 參訓人數：30 人
		打造無菸之工作環境	無菸職場政策	• 2016 年響應食品藥物管理署「反菸拒檳毒活動」，於辦公場所主動推廣 • 戒菸班：5 場，142 人參與
健康守護		用心守護同仁免於新興職業傷病危害	新興職業傷病危害四大預防計畫	• 2016 年全面檢視，員工基礎調查人數：8,029 人，完成調查比例為 83.66%
		守護女性員工鼓勵產後員工哺育母乳	女性健康管理及保護計畫	• 關懷人數：61 人次 • 全台哺集乳室使用：13,138 次 • 獲勞動部選為南部地區企業設置哺（集）乳與托兒服務觀摩示範單位 • 榮獲各地主管機關「優良哺集乳室驗證」肯定 • 發送好孕禮及媽媽禮：42 份

❖ 階段三：從企業志工到退休志工

階段	範疇	人才策略	作法
三	退休	- 企業志工 - 退休關懷完善機制 - 樂活志工快意人生	- 企業志工服務 - 退休員工參與志工活動 - 長青聯誼會

鼓勵員工投入志工服務

新光人壽提供員工「志工服務假」，凡參與立案之公益團體或社福機構各項服務，經驗證後服務時數累積達八小時可換得一天「公益假」，讓員工在參與社會服務工作時能獲得心靈上的滿足及更多正面支持能量。

退休員工參與志工活動

由於退休人員比一般在職員工有更多的時間可以參與長期的志工服務，在部分志工活動中更能發揮其影響力。對此，我們成立「新光樂活志工社」，目前志工人數 352 位，其中 18 位為退休員工，比例為 5%。2016 年志工社總計舉辦了 98 場次的活動，共吸引 662 人次參與。

長青聯誼會

為感謝退休員工對新光人壽的卓著貢獻，新光人壽於 1992 年創立「新光人壽長青暨仕女聯誼會」，定期舉辦交誼活動，如日文學習班等，讓退休員工共享新光大家庭的溫暖。至 2016 年底會員數已達 1,648 人。



專業培育與訓練

為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，新光人壽致力於提升員工保險專業，每年提撥上億元的教育訓練費用，長期培育壽險人才。

新光人壽於 2014 年開始，連續 3 年獲得第 16、17、18 屆保險信望愛獎（公司及個人），及第六屆台灣保險卓越獎之「人才培訓卓越獎銀質獎」等肯定，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

❖ 人才培訓策略

新光人壽訓練體系主要分為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類，並由專責單位根據各核心人員訓練類別的需求，規劃學習地圖，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。新光人壽人才培訓三大策略主軸：

- (1) 培育專業人才，深耕壽險市場。
- (2) 打造菁英人才庫，強化領導梯隊。
- (3) 培育跨領域人才，永續人才傳承。

Agent + 業務員轉型計畫

為強化新光人壽經營體質，新光人壽在業務組織轉型上，啟動「Agent + 業務員轉型計畫」，訂定 3 年策略，透過完善的管理標準化、制度區別化、招募年輕化及培訓實務化等四大面向的組織轉型，以優化組織結構。

一、目標

- 業務員人均初年度等價保費平均成長 15%/ 年。
- 30 歲以下新進業務員佔比自 2015 年之 37%，提高至 2018 年之 45%，以促進業務團隊年輕化。

二、組織管理策略



三、2016 年執行成果

- 2016 年活動管理平台建置完成。
- 建立標準化業務活動管理機制並透過 e 化工具追蹤，完備規劃、執行及回報等業務推廣流程。

❖ 完整學習地圖

新新光人壽依據內、外勤員工各職階的職能發展，開發多元的專業課程，讓每位新光人在競爭激烈的保險市場中勝出，不斷培養專業的保險經營人才，朝建立高績效團隊目標邁進。

內勤行政人員

截至 2016 年底止，總共已完成 29 個部室學習地圖，共計 1,816 項的能力項目，建置率達 55%。未來我們會以學習地圖作為員工個人發展計畫依據，透過組織性的建置，建構相對應之人才培育機制，讓員工與組織間的關係更加緊密。

專業能力體檢，聚焦個人發展	成功經驗複製	培養跨領域專業人才
加速提升及傳承部室專業	將專業學習地圖推動至後勤行政等系統進行，預計 2015-2018 年完成全公司部室學習地圖建置	擴充人員能力發展之學習廣度，並推動績優人才工作輪調，實現培養跨領域專業人才之目標

組訓專員

自 1977 年第一期起，迄今已招募逾 70 期，累積已聘任上千人次，目前在職超過五百多人，其中近五成為各類管理職，為新光主要幹部人才來源。

為厚植壽險業務的營運、企劃及行銷管理人才，厚植業務主管人才庫，針對組訓專員的學習地圖部份，我們將之分成兩階段來進行，期間並給予不同評估機制，確認學習地圖成效。



2016年員工教育訓練成果

項目	內勤員工						外勤員工						合計
	管理職		一般職		小計		管理職		一般職		小計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
教育訓練 總時數 (小時)	10,623	4,845	19,055	40,195	29,678	45,040	7,089	16,525	36,023	92,317	43,112	108,842	226,672
人均受訓 時數 (小時 / 人)	32.9	29.5	28.7	29.3	30.0	29.3	32.1	17.8	35.5	18.1	64.4	13.4	23.1
教育訓練 總費用 (仟元)	62,020						84,137						146,157
人均訓練 費用 (仟元 / 人)	24.6						11.5						14.9

註 1：本表僅統計內訓、外訓、國外派訓、不含線上學習統計。

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)。

註 3：人均計算採 2016 年底之在職人數計算。



完善的新人訓練

新光人壽重視新進員工的培育，針對內、外勤新進人員，備有完整的培育計劃，如領航員制度、「新進人員學程」、新進人員敘薪暨保障規範、國外派訓的機會及職涯發展路徑，讓新進人員到職後能儘速產生安定感，2016 年新光人壽新進人員留置率為 92.1%。

協助取得專業證照

新光人壽致力於協助內、外勤人員的專業養成，除既定的內部訓練外，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵員工取得壽險知能及專業相關證照，2016 年取得證照共有 8,198 人次，人數逐年提升，共撥發 2,326,700 元證照獎勵金，成果斐然。

2016年新進員工教育訓練時數統計表

公司	教育訓練總時數		人均受訓時數	
	男	女	男	女
內勤員工	1,165	2,304	22.0	20.0
外勤員工	28,201	69,045	54.44	52.47
合計	29,366	71,349	51.43	49.86

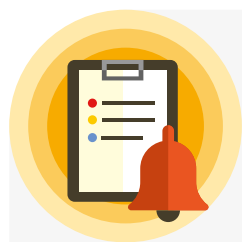
註 1：新進員工定義為「一年內」，故外勤以 ABT 課程及 AA1-AA4 課程為主。

註 2：人均受訓時數 = 當年度新人教育訓練總時數 / 當年度受訓之新進人次

行政人員證照取得狀況

	2014 年	2015 年	2016 年
證照取得人次 (當年度)	8,643	8,710	8,198

外勤人員認證通過人數



	2014	2015	2016
壽險外勤員工專業測驗	2,429人	2,072人	1,664人
非投資型商品外幣測驗	1,588人	1,484人	1,235人
投資型商品專業測驗	852人	779人	401人
美國百萬圓桌會議(MDRT)	66人	103人	100人
合計	4,935人	4,438人	3,400人

註：美國百萬圓桌會議 (MDRT) 統計為當年度會員人數。

培育國際人才

為提升員工專業能力、拓展員工的國際視野，新光人壽 2016 年遴選員工參與之國際研討會包含科隆再保研討會、FALIA 研討會、GSAM 研討會、巴克萊銀行參訪等，並派出 11 位業務主管參與加拿大溫哥華舉辦的 MDRT 年會，學習世界級的業務銷售經驗。

2016年國外派訓統計表

項目 / 年度	2016 年
國外培訓人次	241
國外培訓總天數	1,225
國外培訓費用 (萬元)	1,114

培育下一代領導人才

新光人壽自 2010 年啟動領導力發展專案，透過訪談及知識 / 經驗 / 人格特質問卷調查，盤點出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準 (成功典範)，培育主管儲備人選。

培育國際化領導者

為強化新光團隊的人才競爭力，培育新一代的國際化領導者，2016 年舉辦「新光大學 - 打造新世代領導梯隊海外研習營」，派訓集團 30 位主管至國立大學李光耀公共政策學院進行 9 天的管理培訓課程，課程內容涵蓋領導力、策略發展和團隊溝通等主題，參與滿意度達 4.5 分以上 (5 分量表)，有效提升新光企業菁英人才競爭力。

我們規劃 2017 年邀請新加坡國立大學教授來台進行「創新、當責與執行」專題演講，且 2017 年新光大學領導發展計畫 (Short-Term Executive Program)，將區分為高階及中階主管培育發展計畫，延續與新加坡國立大學李光耀公共政策學院策略性合作，持續提升人才國際化視野及管理能力。



風險	行動	2016 年成果
金融經營環境日益挑戰、兩岸產業人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形下，培育接班及留任壽險經營人才。	打造接班人	- 遴選 8 位高階職務繼任人才、15 位高潛力人才。 - 進行評鑑、發展，持續強化內部人才板凳深度，期間共有 2 位主管晉升。
如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準 (建立成功典範)，快速培育主管儲備人選，以因應產業競爭將企業人才永續。	擴大領導梯隊	進行大型專案工作坊，透過反覆驗證客戶經驗的過程，發想新的商業模式。
面對人才世代交替，如何發展及培育資深專員層級，儲備課主管人才庫，因應未來人才需求。	Y 計畫	- 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制。 - 規劃 2 個主軸課程及開設相關管理課程。

培育內部講師

新光人壽提供培訓資源，推動內部講師制度，透過知識經驗的萃取與自製教材開發，有效傳承企業內部知識及實務經驗。目前共計有 32 位專任講師，為加速提升專業講師能力發展、優化專任講師授課能力，2016 年新光人壽投入約 95.6 萬元的資源，發展專任講師專業職能發展計畫，協助專任講師持續成長，進而提供外勤人員專業培育與訓練。

網路聯播早會 學習無距離

對於業務單位遍布全國的新光而言，透過網路聯播的機制，可讓第一線員工於第一時間接受公司最新資訊及訓練，再者利用網路 24 小時不間斷的特性，也可讓有需求的員工後續進行內容複習，達到員工自主學習的目的。

2016 年「新光人壽網路聯播早會」共播出 2,943

分鐘，專銷頻道播出 954 分鐘，豐富的內容與知識，提供所有的外勤人員更多元化的訓練內容。透過問卷調查，網路聯播 2016 年的平均滿意度為 94%。

績效與職能發展評估

為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，並於期中和期末針對工作目標成果評估 (70%) 及職能 (行為標準) 表現進行評估 (30%)。

內勤人員每年有三次正式績效溝通，由主管與員工共同檢視工作達成情形，使員工從工作中學習與成長。2016 年內勤員工接受正式績效評估和審核百分比為 97.5%，外勤員工接受正式績效評估和審核百分比為 91.2%。

數位金融Fintech教育訓練

2016 年起為協助主管及同仁瞭解數位金融相關知能，開辦數位金融相關課程，內勤員工舉辦 7 場 Fintech 講座課程，深化員工金融科技知能及應用。

開班課程	課程對象	場次	時數
互聯網金融 (Fintech)，主管的因應之道	課主管以上	2 場	3 小時
數位金融時代	全員	4 場	3 小時
FinTech 風潮下壽險業轉型之道	全員	1 場	3 小時

我們亦加強外勤人員相關教育訓練，分別舉辦包含：

- 一、E 動達人充電會：學習如何透過社群的應用進行客戶經營與開發。
- 二、超業學堂：學習善用社群打造個人品牌；跨越消費者的行銷金鑰匙。
- 三、商機系統：學習利用行動裝置進行每日業務活動管理，協助保戶做生涯保單規劃，還可以透過保單管理進行保單檢視。

今年共辦理教育訓練 123 場，有 1,622 人次參加培訓，總時數達 721 小時，增加外勤人員業務拓展之優勢，提供到位服務，為保戶及公司帶來雙贏。

重視安全衛生

新光人壽按職業安全衛生法規定，依法設立「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，並由勞工代表、職業安全衛生管理人員、各部門主管、醫護人員等組成，委員會勞工代表佔委員 38.5%。委員會每三個月召開會議一次，會議中討論研議各項安全及衛生的議題，並追蹤各項決議事項的成效。



近三年失能傷害相關統計

	職業傷害 (件)	總損失 工作日(天)	總經歷 工時(HR)	工傷率 (IR)	損失日數 比例(LDR)	失能傷害 頻率(FR)	失能傷害 嚴重率(SR)	綜合傷害 指數(FSI)
2014	10	881	24,794,804	0.08	7.0	0.4	35	0.11
2015	10	289	22,918,888	0.09	2.5	0.43	12.6	0.07
2016	3	384	20,625,776	0.03	3.7	0.15	18.6	0.05

註 1：2016 年工傷案件之性質均為女性因通勤或因公的交通事故；且無因公死亡及無承攬商發生事故情事發生。

註 2：工傷率 (IR，小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) X 200,000 / 總經歷工時

註 3：損失日數比例 (LDR，小數第一位無條件捨去) = 總損失工作日 (天) X 200,000 / 總經歷工時

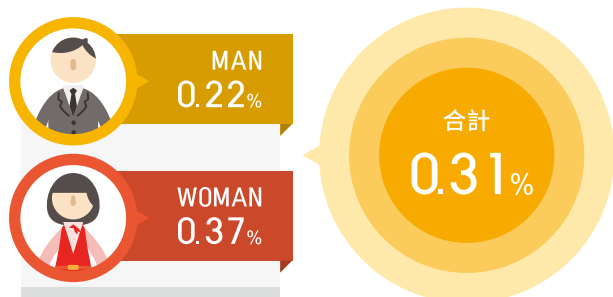
註 4：失能傷害頻率 (FR，小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) X 1,000,000 / 總經歷工時

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 (天) X 1,000,000 / 總經歷工時

註 6：綜合傷害指數 (FSI) = (FR X SR / 1000) 之平方根

註 7：上述註 2、註 3 之 200,000 為：按照每年 50 週、每週工時 40 小時計，每 100 名僱員的比例

缺勤率統計表



註 1：缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100%。

註 2：總缺勤日數包含病假、工傷假及事假。

外勤人員申請公傷假統計

	2014	2015	2016
人數	98人	90人	62人
小時	6,167hr	4,620hr	2,413hr

註：統計人員：三階組長/區經理、團險組長/區主任、電銷專員/主任

緊急應變機制

我們每年均舉辦二次消防演練，一次為防護團自衛消防編組訓練、實況大樓逃生演練，一次為消防編組及各組實地操作演練，以強化新光摩天大樓辦公人員防火、防災等應變能力，降低火災發生率及傷亡率。目前全國各單位配置 353 位合格的急救人員，並與健康管理師結合，建立為聯合救護網絡。

承攬商安全管理

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





▶ 社會-社會CSR關鍵議題



■ 推動企業志工

對新光人壽的重要性	- 深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提昇企業形象 - 有效凝聚員工之向心力
短期目標	- 網站設置志工專區 - 結合在地組織推動地方公益活動 - 促進志工經驗分享 - 提供員工公益假
中長期策略	- 增加異業結盟合作 - 志願服務媒合資訊化 - 將志工服務融入企業文化 - 吸引多元人才投入志工服務
2016 年績效	- 共舉辦 671 場「遍地開花」椰油公益關懷活動，共有 12,726 位活動志工，邀請 6,211 位學童，參與長者共 17,266 人 - 新光樂活志工社共執行 98 場次服務，志工時數累積達 2,339 小時



■ 落實弱勢族群的關懷與照顧

對新光人壽的重要性	- 善盡社會責任，分擔政府及社區風險 - 關懷及提升樂齡族群生活品質
短期目標	- 提供經濟弱勢民眾基礎的人身保險保障，提升生活品質 - 持續透過公益活動，帶領社會大眾關注「樂齡議題」
中長期策略	- 持續推動微型保險，結合其他公益團體，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任 - 持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動
2016 年績效	- 口述歷史志工時數服務近 1,641 小時 - 受國際組織邀請分享 11 年口述歷史成果及舉辦跨國工作坊



社區參與

新光人壽營運範圍遍佈全台，身為社區長期可靠的大鄰居之一，我們重視與地區居民的連結及互動，運用豐沛的企業人才資源，積極發展社區參與關係。2016 年在全體員工的熱情投入之下，新光人壽的社會參與投入總額為 8,985 萬，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。

此外，我們亦積極結合「新光人壽慈善基金會」的力量，以更靈活的創意溝通方式，結合內外部行動，關注樂齡議題、生態環境、動物保育之議題，鼓勵新光人壽總公司、業務單位員工投入志工服務，將服務的觸角延伸到社會每個角落，以實踐「取之社會，用之社會」企業經營宗旨，發揮企業永續價值。

2016 年新光人壽社會參與狀況



總投入金額 **89,851,169 元**

總參與(受惠)人數 **1,378,966 人**

全台「遍地開花」 處處溫馨留情

新光人壽有感於越來越多長者，因為行動不便或是無人陪伴照顧而住進安養院所，較少機會與年輕一輩互動，因此鼓勵員工，以行動力親自將愛心傳遍每個角落，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，期待用光的力量在社會上各個角落遍地開花。

活動特色

- 結合企業核心職能，舉辦「遍地開花」公益活動，透過新光人壽遍布全國的通訊處單位，將公益愛心帶至台灣每個角落。
- 每場活動皆由新光人壽同仁邀請孩童一同參與，至安養院所探望長輩們，透過製作小提燈及彩繪椰子油小瓶來陪伴長者，同時分享椰子油對健康之助益，讓長者在陪伴中感受到幸福及溫暖，也讓年輕人與孩童提早接觸長照觀念，提倡重視長照議題。
- 2016 年舉辦 671 場次中，共 12,726 位活動志工投入，邀請 6,211 位學童，參與長者共 17,266 人。



新光人壽慈善基金會

新光人壽慈善基金會創立於 1983 年，秉持著「取諸社會、用諸社會」的宗旨，延續創辦人吳火獅先生的精神從事社會公益，以舉辦或捐助慈善公益事業為目的，成立 34 年來，已在個人急難救助暨重大災害補助累計近 1.6 億元，捐贈警政消防治安相關設備及慰撫因公殉職警消超過 1.5 億元，總累積捐贈金額超過新台幣 30 億元。

我們強調策略性的慈善工作，2016 年基金會評估贊助夥伴及內部員工的社會參與績效，成果總計投入 3,428,411 元，期望創造累積及持續性的活動效益，把種子的生命力延續下去。

理念

為使社會大眾得到更多的關懷，對貧困災害、文化學術及社會福利工作的贊助均不遺餘力。秉持著「取諸社會、用諸社會」的創立宗旨，熱心參與公益活動，多方回饋社會，期使我們的社會更加美好。



2016 年新光人壽慈善基金會社區參與狀況

類別	參與 / 受惠人數
口述歷史	活化歷史：長者 2,318 人次、學生 3,260 人次、觀眾 1,729 人次 傳承藝術：長者 10,020 人、志工 550 人、帶領者 179 人
女性健康	健康講座：503 人次 乳癌防治宣導講座：288 人次
原住民教育及新學伴關係	原住民：參與 11,286 人次 見面會：55 人
企業志工	662 人次 / 3,031 小時
2016 年銀髮飛揚公益活動 (路跑、登高)	登高 7,599 人 路跑 6,208 人
其他公益贊助、海外捐贈	國內：500 人次
急難救助暨警消慰撫	37 名
微型保險	16,018 名



❖ 口述歷史成功樂齡國際發光

新光人壽早於 2005 年起關注長照議題，十年來持續堅持及努力，串連企業資源，讓國人認識及關心高齡及長照議題。

根據國發會統計，2016 年開始，台灣超過 65 歲的老年人口將超過 14 歲以下的幼年人口，老化指數超過 100%，到 2060 年，老化指數則會高達 401.5%，將成為全球僅次於日本第二老的國家。

內政部公布「2015 年簡易生命表」，國人的平均壽命達 80.2 歲，其中男性 77.01 歲，女性 83.62 歲，測算有 81% 的男性和 92% 的女性能活超過 65 歲，若與 10 年前的平均壽命比，男性增加 2.51 歲，女性增加 2.82 歲，若發展趨勢不變，國人的平均壽命還會繼續上升。

理念	CSR 與公益必須永續，我們透過「社會企業」模式邁向永續經營。
議題	台灣逐漸邁入「超高齡」社會，老年人口之心理、行為等長照議題。
目標	協助樂齡長者能以正向、健康的心態面對老年生活。
策略	響應政府長照之政策，串連企業資源，自社會服務面出發，發展在地所需之長照服務。
特色	- 新光人壽是台灣以「創意老化 (Creative Aging)」概念結合發展的企業，旨在創造高齡長者的老年生活充滿各種可能性及延續創造力，期望為社會傳遞與創造正向的價值及影響。 - 為讓方案具永續性，2010 年扶持了社會企業「新活藝術服務有限公司」，期望達成下列 2 項目標： - 以企業經營理念及思維來推動方案，盈餘不做股東分配，而是回饋給更需要幫助的對象。 - 幫助有志於「社會企業」的青年創業家，使其在創業的前期，能夠走得更穩健踏實，以提攜後進，使中小型企業皆有均衡發展的機會，共創健全的商業環境共榮社會。



口述歷史推動內容有兩方向，分別為「傳承藝術」及「活化歷史」，2016 年執行模式及關鍵績效如下：

方案	服務對象	滿意度	核心價值	執行方式	服務
傳承藝術	健康或亞健康長者	97%	- 以人為中心的服務理念 - 建立自然性支持，由一對一陪伴中建立長遠關係 - 以藝術作為溝通媒介，協助長者重新建立社會連結	- 傳承藝術推動：舉辦傳承藝術團體 - 藝術夥伴培育：招募藝術志工及開辦培訓課程 - 團體帶領者培訓：開辦培訓班及 Network 培訓營 - 藝術饗宴分享會：舉辦創意老化展覽與演講 - 藝術輔療活動：舉辦金雞小提燈工作坊	2016 年 長者：約 12,338 人次 學生：約 3,500 人次 志工：參與人數 562 人， 服務時數超過 1,641 小時
	志工及帶領團體者	95%			
活化歷史	身心健康長者為主	98%	- 鼓勵長者參與展演（分享與互動） - 增進隔代溝通互動（同理與尊重） - 強化長者社會連結（參與與付出） - 重新認識自我價值（快樂與自信） - 推廣關懷長者方案（傳承與永續）	- 長者課程：長者故事班及表演班 - 校園推廣：陪伴長者進入偏鄉校園說故事 - 生命劇場：祖孫舞台劇展演 - 師資培訓：協助受訓者取得國際驗證	
	學生	95%			
	觀眾	96%			



扎根台灣 光耀國際

口述歷史在基金會與合作團隊十一年來的努力下，於台灣已發展出更多元的樣貌，包括推動種子教師培訓、志工團隊招募、以及教案開發等方案，都是台灣深耕之下的產物，成為 2016 年基金會與夥伴們邁向國際的重要動能與利基，以下為 2016 年度國際交流成果：

• 新加坡創意老化研討會 (Seniors Empowerment Seminar)

- » 獲邀於新加坡國家社會服務理事會 (National Council of Social Service，簡稱 NCSS)。
- » 向 300 位政策制定者、社福單位管理者、以及社工師們介紹過去 11 年來於台灣執行「傳承藝術」與「活化歷史」之成果。
- » 以實作的形式，主導一場 4 小時的傳承藝術工作坊，透過五階段的團體內容，讓與會社工師及長者親身體驗。

• 2016 年度藝術治療國際論壇 (International Conference on Art Therapy)

- » 赴香港分享台灣創意老化十一年經驗及成果。
- » 開設工作坊，與國際與會者分享在台的授課經歷。

• 華盛頓創意老化研討會 (Creative Aging Conference)

- » 獲邀於國家老年創意中心 (National Center for Creative Aging，簡稱 NCCA)，分享傳承藝術的帶領者養成經驗及社會企業運行模式。
- » 為現場 500 位參與團隊中，唯一由主辦單位指名邀請的亞洲團隊。
- » 與 10 個國家的參與者，組成跨國工作小組，深化銀髮服務與藝術治療的結合。

• 跨國舉辦創意老化工作坊

- » 受廈門市民政局之邀請開設「2016 年度老年社會工作服務專題培訓班」及福建省民政廳之邀請開設「2016 年社會工作與志願服務組織能力建設系列培訓班」。
- » 向 220 位社工們分享老人社會工作實務、大型創意活動設計及創意關懷照護作為，將以人為中心的服務理念及創意老化概念傳揚國際。



• 美國長照參訪行程

- » 參與 8 場長照醫療會議、參訪 6 個安養機構。
- » 深入了解美國長照市場包含硬體的建制至軟體的設置，及從實務面的經營探討至政策面的配合。

• 台灣國際醫療展覽會 & 銀髮族暨健康照護產業展

- » 為展區中，少數以「心靈照顧」和「社會互動」為主軸之展區。
- » 透過「長者故事班」課程導覽，及「傳承藝術」遊戲問答活動，讓參展的民眾、長者及助人工作者體驗創意老化。

❖ 關注女性議題

乳癌是台灣婦癌發生率第 1 位，死亡率第 4 位的癌症，每年約新增 9,000 人，並有年輕化的趨勢。加上台灣僅 2 成 6 的低篩檢率，造成存活率下降。

2016 年少奶奶 家族二十週年活動

自 2005 年起我們以「促進女性健康」為目標，以「女性自我照顧」及「健康意識覺醒」為主要推動重點。

新光人壽慈善基金會與中華民國乳癌病友協會長期合作：

- 培訓病友成為宣導乳癌防治工作的最佳代言人，串連全台各地的病友團體，以及新光內部資源。
- 2016 年舉辦 3 場次乳癌防治講座，共 288 人參與，累計宣導 109 場次，宣導人數超過 9,618 人。
- 全台 105 間新光銀行分行及 600 多台 ATM 發放宣導 DM 及播放影片。

2016 年適逢由乳癌病友們成立的「少奶奶家族」創立二十年，我們除持續關懷女性健康議題外，我們也持續結合新光企業資源，包含基金會、人壽、銀行等，關懷此議題，並發揮正向影響力，改變許多病友的生命。



❖ 原住民學童課後照顧與關懷

有感於偏鄉地區許多原住民學童因為課業跟不上、學習狀況較慢，自 2004 年起，持續贊助台灣彩虹原住民關懷協會成立課輔班，延請當地老師及專業人員，打造穩定的課後照顧支持網絡。2016 年共服務 49 名原住民在學兒童及青少年，當年服務人次達 11,286 人次，所服務的學童中高達 81% 的學童就學狀況穩定，有效降低中輟以及行為偏差的問題產生。此外，有 92.5% 的課輔班學童在各方品格、作業完成率、書寫的整齊度皆有提升，也有 95% 的學童會主動在課輔班自行完成功課，藉此提升學童學習成就感、強化學習意願。

新學伴關係

我們參考美國紐約機構 i-Metor 方案，自 2010 年起，開始進行書信志工服務，讓忙碌的企業員工可不受時間、空間的限制而參與公益服務，並提昇偏鄉小筆友對於學習與閱讀的興趣與意願。至今累積 2,123 封信件往返，服務小筆友達 603 人次。

2016 年於台北昆蟲館舉辦「新學伴關係書信筆友見面會」，邀請新竹竹東、新光部落孩童與新光員工參加豐富的生態之旅，帶領約 55 位大小筆友參訪台灣唯一藏身在都市中的昆蟲館及戶外體驗。希望透過眼心觀察及觸覺互動，傳遞正確的觀察態度，並透過親自觸摸體驗加深孩子對昆蟲的認識。



❖ 公益活動與講座

登高大賽 plus 公益

有鑑於南臺灣因強震所造成之重大災害，第 34 屆登高大賽「與光同行 為生命安全而跑」捐贈最新型的 GSSI 生命偵測雷達予內政部消防署，強化救災能量，提昇搜索效率及準確度，於災難發生時及時搶救更多的生命。

2016 與光同行超越黑暗新光公益路跑

為關懷及重視視障、脊髓損傷等弱勢族群，2016 年公益路跑捐贈台灣視覺希望協會執行「i-AIM app 推廣計畫」及財團法人脊髓損傷者社會福利基金會辦理「輪轉人生 - 脊髓傷友講師生命宣導講

座」，並提撥部份報名費購買 10 台 CR Plus AED 自動體外心臟除顫器捐贈予雙北市政府教育局，響應政府推廣公共場所設置 AED，共同關懷社會，守護國民生命及健康。

健康講座 ~Fighting! 戰勝癌魔

過度壓力與疲勞容易造成心血管疾病爆發，我們透過音樂治療課程，告訴您如何透過聆聽音樂來紓解壓力，降低疲勞風險。



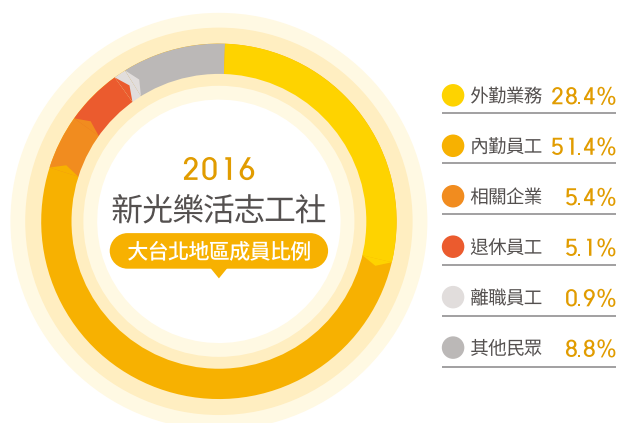
❖ 推動志工服務

新光人壽慈善基金會於 2009 年成立「新光樂活志工社」，目前與台灣 21 間社福單位合作，提供志工支援服務，彌補社福單位舉辦活動之人力需求。新光樂活志工社目前登記志工人數約 659 人，其中大台北地區志工人數約 352 人，總志工人數每年以倍增速度成長，至今僅台北的活動志工已超過 3,000 人次。

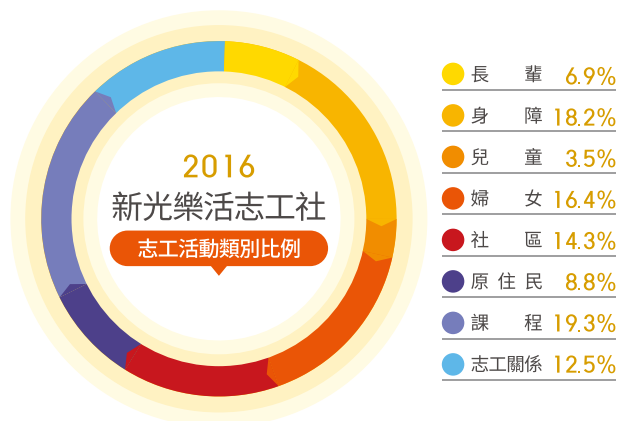
新光人壽 2016 年參與樂活志工社總計舉辦 98 場次活動，參與人數達 662 人次，並曾榮獲「2015 年度台北市社會局企業志工優等獎」。

此外，志工社也開辦多元的志工訓練課程，從禪繞畫抒壓、養生議題、到專業知能的學習等，讓參與的志工獲得公益服務的自我肯定及心智提昇效益。

新光樂活志工大台北地區成員比例



新光樂活志工社－志工活動類別



企業志工未來發展方向

- 由新光人壽全國服務據點認養弱勢社區，透過志工服務長期認養點，提供關懷訪視，主動關懷社會弱勢。
- 結合新光樂活志工社串連新光關係機構相關資源，發展與非營利組織深度長期合作之模式，打造穩定且持續之志願服務專業團隊。



❖ 推動環境教育重視生態保育

為啟發民眾重視野生動物保育議題，新光人壽慈善基金會自 1995 年起，每年贊助臺北市動物園之友協會辦理金剛保育慶生活動，藉由金剛「寶寶」重獲新生的真實故事，啟發民眾重視自然環境，關注瀕臨絕種的金剛猩猩所面臨的危機。同時關懷社會弱勢，邀請癌症兒童親子共同參與，同時頒發「新光之愛」獎學金，鼓勵成績優秀長期抗癌的小朋友。



2016年「與光同行-光亮環境逗陣來拼掃」全國公益健行活動

2016 年我們舉行「與光同行 - 光亮環境逗陣來拼掃」新光人壽全國公益健行活動，以光亮環境為活動理念，規劃 31 條健行路線，邀請全台約 2 萬名員工與保戶走出戶外舒展身心，呼籲隨手撿拾被遺落的垃圾，響應環保愛地球

此活動更發起「萬人捐發票」之活動，及採購心路基金會手工蛋捲，藉由全台員工及保戶的付出，讓心智障礙朋友與社會產生更多連結與互動。



❖ 支持社區行動

新光人壽除了每年積極舉辦各類社區及公益活動外，也贊助國內社會福利團體之相關專案計畫，2016 年贊助計畫及內容說明如下：

贊助單位	贊助計畫	贊助內容說明	贊助金額
台灣關愛行人安全協會	安心守護到山巔 公益活動	此公益以雲、嘉、南偏鄉、弱勢、新住民學校為主要贊助對象，執行交通安全扎根課程。	860,000 元

❖ 海外捐贈

緬甸醫療

新光人壽慈善基金會與國際非政府組織 Global Health through Education, Training and Service(GHETS) 一同執行台緬醫療提升合作計畫，期望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸社區的醫療資源水準。

2016 年已經培訓緬甸 Myanmar Academy of Family Physicians (MAFP) 緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師，2017 年將執行第三期計畫，提供完整發展家醫專業課程及建立臨床訓練，讓大學及專科醫生直接參與，讓緬甸未來的醫療技術更加提升。

海外捐贈列表

捐贈單位	捐贈項目 / 事由 / 活動	捐贈金額 (含稅)
Global Health through Education, Training and Service(GHETS)	台緬醫療提升合作計畫，目標在提升緬甸社區醫療水準，期望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸醫療水準及知識技術。	130,000 美元
Manila Symphony Orchestra Foundation	是亞洲歷史最悠久的交響樂團之一，成立於 1926 年。宗旨為透過音樂來增進菲律賓的文化，並讓更多人可以受到音樂的正面影響力	3,770 美元
Fondation Prince Albert II de Monaco	位於摩納哥的慈善機構，致力於環境保護，對氣候變遷、能源再生、水資源管理等議題涉入甚深。FPA2 藉由推廣各項友善環境的專案，喚起世人對於自然的重視，並激發更多創新方法，以解決刻不容緩的環境破壞問題。	2,500 美元
The Philanthropy Workshop (TPW)	為培養慈善企業家之非營利組織，每年皆安排參訪世界知名非營利組織的行程，讓願意投身慈善工作的企業家參與、進修、並開闊視野，使其了解全球非營利組織的現貌、趨勢、及重要議題，並且開展出更多的慈善創意。	2,500 美元
The Friends of the National Libraries	成立於 1931 年，致力於文化資產的保存。85 年來贊助英國近 300 個圖書館取得珍貴的書籍與手稿，並促成這些史料的公開，提供學校師生與社會大眾使用參考，守護宣揚全人類的智慧遺產不遺餘力。	12,500 英鎊
The European Nature Trust	成立於 2001 年，致力於荒野保護及自然風景區的留存，並向荒地慈善家籌集資金以保護羅馬尼亞喀爾巴阡山脈及蘇格蘭高地。讓大眾能更關注荒野保護的重要性，共同守護地球的環境及自然景觀。	3,125 英鎊

第三方確證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'s CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. (hereinafter referred to as Shin Kong Life) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the Shin Kong Life's CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the management of Shin Kong Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in Shin Kong Life's CSR Report of 2016.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all Shin Kong Life's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for Shin Kong Life and moderate level of scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) and Financial Services Sector Disclosures.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from Shin Kong Life, 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 12121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Shin Kong Life's CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Shin Kong Life sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option, Financial Services Sector Disclosures and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

Shin Kong Life 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, governmental authorities, and communities are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality

Shin Kong Life has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Shin Kong Life's CSR Report of 2016, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. Further descriptions on the organization's involvement with the impacts, and the descriptions on the baseline and context for goals and targets set for each identified material topic are recommended. More quantitative targets may be considered in future reports. Disclosures on other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3) are also encouraged.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director
Taipei, Taiwan
12 June, 2017
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI G4 相符性對照表

一般標準揭露

G4 指標	GRI 準則對照	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
策略及分析				
G4-1	102-14	提供組織最高決策者的聲明 (如 CEO、董事長或等同的高階職位者)	4-5	✓
G4-2	102-15	描述關鍵衝擊、風險及機會	4-5	*
組織概況				
G4-3	102-1	組織名稱	1	✓
G4-4	102-2	主要品牌、產品與服務	9-10	✓
G4-5	102-3	組織總部所在位置	8	✓
G4-6	102-4	組織營運活動位置	1, 8	✓
G4-7	102-5	所有權的性質與法律形式	百分之百為新光金控 持股之子公司	✓
G4-8	102-6	組織所提供服務的市場	8, 10	✓
G4-9	102-7	組織規模	8, 10, 37-38, 79	✓
G4-10	102-8	員工與其他工作者的資訊	79	✓
G4-11	102-41	受集體協商協定保障之總員工數比例	尚未有集體協商協定，依據勞基法規定	✓
G4-12	102-9	組織的供應鏈	10	✓
G4-13	102-10	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	無重大變化	✓
G4-14	102-11	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	18-20	✓
G4-15	102-12	經組織簽署由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	39, 53, 105-108	✓
G4-16	102-13	組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	10	✓
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	102-45	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	1	✓
G4-18	102-46	界定報告內容和考量面邊界的流程	26-28	✓
G4-19	102-47	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	28	✓
G4-20	103-1	重大性考量面組織內的邊界	26-28	✓
G4-21	103-1	重大性考量面組織外的邊界	26-28	✓
G4-22	102-48	說明前次報告所載的資訊被重新陳述的影響及原因	無相關情事	✓
G4-23	102-49	說明報告的「範疇」與「邊界」與以往報告之重大差異	無相關情事	✓
利害關係人議合				
G4-24	102-40	組織進行議合的利害關係人群體	24	✓
G4-25	102-42	與利害關係人溝通、鑑別與選擇方法	24	✓
G4-26	102-43	說明與利害關係人議合的方式及議合頻率，並說明任何的溝通程序是否特別為編製此報告而進行。	25	✓
G4-27	102-44	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項	25	✓

備註欄中*為自願性揭露指標

G4 指標	GRI 準則對照	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
報告書基本資料				
G4-28	102-50	所提供資訊的報告期間	1	✓
G4-29	102-51	上一次報告的日期 (如果有)	1	✓
G4-30	102-52	報告週期 (如每年一次、兩年一次)	1	✓
G4-31	102-53	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1	✓
G4-32	102-54, 55, 56	報告公司選擇之依循選項	1	✓
G4-33	102-56	說明組織為報告尋求外部查證 / 確信的政策與現行做法	1, 114-115	✓
治理				
G4-34	102-18	組織的治理結構	15	*
G4-35	102-19	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	15-16, 22	*
G4-36	102-20	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	16, 22	*
G4-37	102-21	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	17	*
G4-38	102-22	說明最高治理機構及其委員會的組成	15	*
G4-39	102-23	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員及其組織管理階層的功能及如此安排的理由	無兼任	*
G4-40	102-24	最高治理機構的提名與遴選	15	*
G4-41	102-25	最高治理機構確保避免及管理利益衝突之流程	17	*
G4-42	102-26	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會主題相關之目標上的角色。	15, 22	*
G4-43	102-27	為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上整體知識所採取的措施。	21-23	*
G4-45	102-29	最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。	22	*
G4-46	102-30	最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色。	20, 22	*
G4-47	102-31	最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率。	22-23	*
G4-48	102-32	最高委員會或職級正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面。	22	*
G4-51	102-35	說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	16	*
G4-52	102-36	薪酬決定的流程	16	*
倫理與誠信				
G4-56	102-16	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則。	16-17	✓
G4-57	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制，包含徵求倫理和合法行為，以及組織誠信的建議以及有違倫理或不合法行為及組織誠信之舉報	17	*
G4-58	102-17	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或專線	17, 74, 88	*

特定標準揭露及金融服務業附加指標

G4 指標	GRI 準則對照	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
類別：經濟				
考量面：經濟績效				
DMA	管理方針		37	✓
EC1	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	37, 103	✓
EC2	201-2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	18, 40, 46, 52-54	✓
EC3	201-3	組織確定福利計畫義務的範圍	90-93	✓
考量面：市場形象				
DMA	管理方針		84	✓
EC5	202-1	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	84	✓
EC6	202-2	重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	82	✓
考量面：間接經濟衝擊				
DMA	管理方針		103	*
EC8	203-2	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	60-61, 103-113	*
考量面：採購實務				
DMA	管理方針		10, 24	*
EC9	204-1	在重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	100% 在地供應商	*
類別：環境				
考量面：原物料				
DMA	管理方針		47	*
EN1	301-1	所用原物料的重量或體積	48	*
考量面：能源				
DMA	管理方針		45	*
EN3	302-1	公司內部的能源消耗量	51	*
EN5	302-3	能源強度	51	*
EN6	302-4	減少能源的消耗	51	*
考量面：排放				
DMA	管理方針		45, 50	*
EN15	305-1	直接溫室氣體排放量 (範疇一)	46	*
EN16	305-2	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	46	*
EN18	305-4	溫室氣體排放強度	51	*
EN19	305-5	減少溫室氣體的排放量 (節能轉換之排放量)	51	*
考量面：廢污水和廢棄物				
DMA	管理方針		55	*
EN23	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	55	*

備註欄中*為自願性揭露指標

G4 指標	GRI 準則對照	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
考量面：法規遵循				
DMA	管理方針		45	✓
EN29	307-1	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	無相關情事	✓
考量面：交通運輸				
DMA	管理方針		53	*
EN30	-	公司運輸產品、貨物及物料，或因員工交通所產生之重大環境影響	53	*
考量面：整體情況				
DMA	管理方針		50-51	*
EN31	-	按種類揭露環境保護的總費用及投資	50-51	*
考量面：供應商環境評估				
DMA	管理方針		24, 45	*
EN32	308-1	採用環境標準篩選新供應商的的比例	26	*
EN33	308-2	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	25, 44	*
考量面：環境問題申訴機制				
DMA	管理方針		45	*
EN34	103-2	藉由正式的申訴機制立案、處理並解決之環境衝擊申訴數量	無相關情事	*
類別：社會				
子類別：勞工實務與尊嚴勞動				
考量面：雇用關係				
DMA	管理方針		79	✓
LA1	401-1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	83	✓
LA2	401-2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	90	✓
LA3	401-3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	91	✓
考量面：勞資關係				
DMA	管理方針		79, 87-88	✓
LA4	402-1	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	尚未有集體協商協定，依據勞基法規定	✓
考量面：職業健康與安全				
DMA	管理方針		92-93, 100	✓
LA5	403-1	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	100	✓
LA6	403-2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，及因公死亡事故總數	100	✓
LA8	403-4	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	尚未有集體協商協定，依據勞基法規定	✓

G4 指標	GRI 準則對照	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
考量面：教育訓練				
DMA	管理方針		95	✓
LA9	404-1	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	96	✓
LA10	404-2	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	94-99	✓
LA11	404-3	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	99	✓
考量面：員工多元化與機會平等				
DMA	管理方針		85, 87	✓
LA12	405-1	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理公司成員和各類員工的組成	15, 80-83	✓
考量面：女男同酬				
DMA	管理方針		84	✓
LA13	405-2	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	84	✓
考量面：勞動實務申訴機制				
DMA	管理方針		88	✓
LA16	103-2	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量	88	✓
子類別：人權				
考量面：投資				
DMA	管理方針		88	✓
HR1	412-3	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	39	✓
HR2	412-2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	65, 88	✓
考量面：不歧視				
DMA	管理方針		87	✓
HR3	406-1	歧視事件的總數，以及公司採取的改善行動	無相關情事	✓
考量面：人權實務申訴機制				
DMA	管理方針		88	✓
HR12	103-2	經由正式申訴機制提交、處理和解決的人權影響申訴的數量	88	✓
子類別：社會				
考量面：反貪腐				
DMA	管理方針		64-65	✓
SO4	205-2	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	65	✓
SO5	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無相關情事	✓

G4 指標	GRI 準則對照	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
考量面：法規遵循				
DMA	管理方針		64-65	✓
SO8	419-1	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	參考新光金控年報 50 頁	✓
考量面：社會衝擊評估				
DMA	管理方針		74	✓
SO11	103-2	經由正式申訴機制立案、處理及解決的社會影響申訴案件數	74	✓
子類別：產品責任				
考量面：產品及服務標示				
DMA	管理方針		60	✓
PR3	417-1	依公司資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	37, 60	✓
PR4	417-2	按結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範事件數量	無相關情事	✓
PR5	102-43, 44	客戶滿意度調查之結果	69	✓
考量面：行銷溝通				
DMA	管理方針		60	✓
PR6	102-2	禁止或有爭議產品的銷售	所有產品皆遵循主管機關要求，無銷售禁止或爭議商品	✓
PR7	417-3	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	參考新光金控年報 50 頁	✓
考量面：顧客隱私				
DMA	管理方針		64-65	✓
PR8	418-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	無相關情事	✓
考量面：法規遵循				
DMA	管理方針		64-65	✓
PR9	419-1	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	參考新光金控年報 50 頁	✓

金融業特定揭露

指標	描 述	頁碼 / 說明	外部認證
行業特定考量面：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	60-65	✓
DMA-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	40	✓
DMA-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	39	✓
DMA-FS4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	23, 39	✓
DMA-FS5	與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	67-69	✓
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	1	✓
行業特定考量面：當地社區			
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	8	*
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	72-73, 76-77	*
行業特定考量面：產品及服務標示			
DMA-FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	60-63	*

備註欄中*為自願性揭露指標



GRI 聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 對照表

分類	原則內容	相關章節	頁碼
人權	原則 1: 企業應支持並尊重國際公認的人權	【社會 _ 員工】 從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場	88
	原則 2: 保證不與踐踏人權者同流合污	【責任管理】 CSR 管理 - 供應鏈管理	24
勞工標準	原則 3: 企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	【社會 _ 員工】 從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場 - 保障員工權利 / 重視員工聲音	88
	原則 4: 消除一切形式的強迫和強制勞動	【社會 _ 員工】 勞資關係 - 優質聘僱機制與獎酬	84
	原則 5: 確實廢除童工	【社會 _ 員工】 勞資關係 - 優質聘僱機制與獎酬	84
	原則 6: 消除就業和職業方面的歧視	【社會 _ 員工】 勞資關係 - 優質聘僱機制與獎酬	84
環境	原則 7: 企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	【環境】 降低環境足跡 / 綠色壽險 / 實踐低碳生活	45-55
	原則 8: 採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	【環境】 降低環境足跡 / 綠色壽險 / 實踐低碳生活	45-55
	原則 9: 鼓勵開發和推廣環境友好型技術	【環境】 綠色壽險	47-52
反腐敗	原則 10: 企業界應努力反對一切形式的腐敗, 包括敲詐和賄賂	【社會 _ 產品】 負責任廣宣作為	64-65



2016 CSR REPORT

2016年企業社會責任報告書



本報告書全部採用環保紙
並使用環保大豆油墨印製

2016年企業社會責任報告書

2016 CSR REPORT



► <http://csr.skl.com.tw> ◀