新光金控 | 新光人壽
Shin Kong Life

# 2017 企業社會責任報告書




# CSR REPORT

# 編輯原則

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

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，2018 年發行第七本 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）2017 年度（2017 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 GRI 準則對組織邊界的要求，我們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 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) 準則綱領及 G4 金融業特定揭露指標。

(2). AA1000 (2008) 標準、聯合國全球永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)、聯合國全球盟約 (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 準則核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告中。
- 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。

## 報告書發行日期

現行發行版本：2018年8月發行

- 上一發行版本：2017年8月發行
- 下一發行版本：預定2019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 策略規劃暨CSR課
地址：台北市忠孝西路一段66號36樓　電話：02-2389-5858 轉7164、7161
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://www.skl.com.tw/csr
新光人壽互動網：https://www.facebook.com/SK2U99

# 目 錄

永續之光
與光同行
Light of
Sustainability





編輯原則 1
章節目錄 2
經營者聲明 4
永續承諾與永續保險原則 6
永續經營與價值創造思維 8

認識新光人壽 12

治理之光
Lo. Governance
18

公司治理 20
風險管理 26
CSR 治理 34
經濟績效 44
責任金融 46

環境之光
Lo. Environment
48

綠色壽險 50
低碳營運 52

幸福之光
Lo. people & product
62

多元產品 66
樂活服務 72
友善職場 85

社會之光
Lo. community
110

社區參與 112
新光人壽慈善基金會 115

第三方確證聲明書 124
2017 年新光人壽 CSR 重大主題管理方針 126
GRI Standards 揭露項目 130
G4 金融業服務特定標準揭露項目 132

# 經營者聲明

GRI：102-14、102-15

歡迎各位閱讀新光人壽2017年CSR報告書，我們以「台灣保險業的領頭羊」為目標，用「創新、服務、誠信、回饋」的經營理念，在邁向永續經營的同時，兼顧及創造對環境、社會的永續價值。

回顧2017年，新光人壽達成了許多豐碩成果，對外，我們積極佈局海外，開拓東南亞市場，提升國際保險市場競爭力；對內，我們強化企業人才的國際視野，期盼能與員工一同引領新光開拓新格局與市場價值。

在數位金融浪潮的衝擊下，為掌握數位金融機會，提供顧客更完善的數位金融服務，新光人壽2017年以「立新起點，創新局面」為主軸，將壽險六大價值鏈結合「行動化、雲端化、流程e化、數據化」四大數位範疇，訂定數位金融短、中、長期發展策略，並耗資7,580萬，運用科技技術，打破時空限制，打造創新服務價值，致力提供客戶更多操作簡便、安全又快速的服務體驗，勇奪2017年台灣保險卓越獎之「資訊應用卓越獎」銀質獎。

為回應日漸增長的永續及氣候變遷風險，我們召集CSR委員會及員工，細部盤點及鑑別關鍵SDGs目標，作出具體行動，並響應聯合國《責任投資原則》及《永續保險原則》理念，於投資選擇及融資放款時，將環境、社會與治理等議題整合至決策與實務中，更率先於2016年簽署《機構投資人盡職治理守則》，完善盡職治理及公司治理參與。

我們發揮保險業核心能力，以策略性的思維及創新行動，履行對員工、保戶、股東及利害關係人的永續承諾，2017年新光人壽ESG責任投資約1,223億元，融資予CSR永續責任或環境友善之企業約35.26億元，以實際行動塑造永續投資環境。也因此，2017年分別獲得TCSA「企業永續報告類TOP50報告金獎」、「綜合績效類 TOP50 企業永續獎」之肯定，成為解決社會議題的方案提供者與價值創造者。

在員工照顧方面，新光人壽以「全人、全家、全隊、全程」之四全守護為概念，投入1,377萬元，推動「七師進駐、七星服務」計畫，全方位照顧全體勞工，強化健康氛圍，打造健康幸福職場，獲2017年勞動安全獎「績優健康職場管理」、「最佳夥伴職場獎」及「運動企業認證」等肯定。

在社會共融方面，我們響應《永續保險原則》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。2017年以遍地開花精神，共投入4,586萬元，影響擴及約171萬人次，以實際行動支持社區提升與發展、志工培育、推廣小農市集及金剛保育等環境保育活動。此外，更將此慈善事業推動至海外，與國際非政府組織合作執行「緬甸醫療提升方案」，培訓緬甸家醫種子教師，提昇當地醫療資源水準。



為擴大社會影響力，新光人壽更將保險業的永續發展原則與精神深植於各個營運據點，我們以「提高弱勢族群個人保障，建立完善社會救助機制」為目標，積極推動微型保險，自2014年開辦至今總計約有30,720位民眾受惠，保費捐助已逾758萬元，2017年獲頒微型保險競賽『業務績優獎』的肯定。

在環境永續方面，我們發揮本業專業及能量，計畫與國內具豐富電廠建置及營運經驗之集團合作，開發大型太陽光電電站，以實際行動催生綠能永續未來。為有效管理氣候變遷之環境風險，除積極導入並通過ISO 50001能源管理系統、ISO 14001環境管理系統及ISO 14064-1溫室氣體盤查管理系統驗證外，更落實綠色採購，2017年榮獲民間企業及團體綠色採購獎，朝綠色永續經營願景邁進。

我們明白，CSR是一項志業，新光人壽透過堅實的承諾與行動的積累，將CSR與企業文化及精神逐步融合。展望未來，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，並結合聯合國SDGs目標之進度，創造多元共享價值，並積極邀請我們的合作夥伴們共同攜手，為社會提供創新且永續的保險服務，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

蔡雄繼

# “永續承諾”

新光人壽重視永續發展不遺餘力，為突破創新，厚植企業 ESG 文化底蘊，自 2017 年開始自主響應聯合國「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance,PSI )，透過 ESG 風險之整合辨識，上至承諾，下至行動，逐漸將永續環境、社會、公司治理 (Environmental、Social、Governance，ESG) 概念植入企業 DNA，擬定管理制度及政策，並充分內化到本業的核心產品、服務中，以善盡企業社會責任。

未來，我們將秉持企業之當責精神，持續取得利害關係人回饋意見，擬定實質且創新的解決方案，形塑永續保險共融環境。



致力成為社會
價值創造者。



滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機。



積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴。






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。



重視優秀人才養成，發展具前瞻性的人資政策，為企業奠定永續經營之基石。

# “永續保險原則”
## Principles for Sustainable Insurance

| 原則 | 涵蓋層面 | 利害關係人 | 2017 年績效成果 |
|---|---|---|---|
| **原則一**<br>**將 ESG 議題納入保險公司決策中** | ・公司發展策略需考量 ESG，並與董事會 / 高階決策管理單位進行溝通 | 董事會、高階管理單位 | P.22、P.38 |
| | ・董事會與高階管理單位擬訂公司經營策略，需辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題 | 董事會、高階管理單位 | P.36 |
| | ・員工任用、訓練及多元員工管理計畫納入 ESG 議題 | 員工 | P.37、P.90 |
| | ・有關 ESG 議題之產品 / 服務知識的教育訓練 | 員工 | P.68、P.104 |
| | ・風險管理、核保等決策程序中，納入 ESG 議題 | 股東、保戶 | P.26 |
| | ・建立審查程序以辨識及評估風險組合，辨識各項 ESG 議題 | 保戶 | P.25~33 |
| | ・保障保戶權益 | 保戶 | P.30、P.68、P.76 |
| | ・開發有正面影響及提升風險管理的商品與服務 | 保戶 | P.65~67、P.76~77 |
| | ・投資流程參酌 PRI 原則進行增修 | 保戶 | P.46~47 |
| | ・發展 ESG 教育訓練計畫 | 社會大眾 | P.77、P.89~90 |
| **原則二**<br>**提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題、管理風險及開發解決方案之重視** | ・回應保戶對公司管理 ESG 議題之期望 | 保戶 | P.114 |
| | ・協同供應商管理其 ESG 議題 | 供應商 | P.40、P.52 |
| | ・鼓勵一同採用永續發展原則 | 保戶 | P.59、P.83~84 |
| **原則三**<br>**和政府、保險監理機關及重要利害關係人等共同推廣 ESG 議題** | ・支持政府政策，提升 ESG 管理機制 | 政府 | P.46、P51、P.59、P.77 |
| | ・促進保險業 ESG 議題的溝通、研究和教育計畫 | 社會大眾 | P.112~123 |
| **原則四**<br>**定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明** | ・促進與大眾溝通之機制 | 社會大眾 | P.38~40 |

# 永續經營與價值創造思維

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），除持續審視2017年度於CSR各面向之作為與對SDGs的貢獻外，更以新光人壽核心價值為出發點，盤點內部資源及鑑別關鍵 SDGs 細項目標，研訂有正向影響力之可行方案，規劃近三年短期目標及中長期目標 *，展現新光人壽實踐 SDGs 之決心。

| 資本投入 | 章節對應 | 風險與機會 | 2017 年投入資源與永續績效 |
|---|---|---|---|
| 財務資本 | 治理之光<br>經濟績效<br>責任金融 | ・維持企業營運<br>・掌握融資對象之 ESG 表現管理融資風險 | 投入 1,258.3 億元 | ・營業收入：3,471 億元<br>・保留盈餘：245 億元<br>・ESG 投資金額：1,223 億元<br>・協助「五加二創新重點產業」取得資金：1,299 億元 |
| 製造資本 | 環境之光<br>綠色壽險 | ・避免資訊系統損害所造成營運中斷風險<br>・發揮採購影響力，促進綠色產業發展<br>・降低建築物能、資源損耗，提升能源效率 | 投入 2.1 億元 | ・辦公、事務設備類之綠色採購占該類採購比例：81%<br>・綠建築候選證書：<br>・鑽石級綠建築證書及美國 LEED 證書（新板金融大樓）<br>・黃金級候選綠建築證書（三重水漾傑仕堡）<br>・商用不動產之商業火災保險保障：237 億元<br>・資訊系統備份之涵蓋率：70% |
| 智慧資本 | 幸福之光<br>樂活服務 | ・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<br>・提升保戶服務品質<br>・多元化的服務溝通介面 | 投入 4,824.7 萬元 | ・開發新商品：25 件<br>・「樂 CALL 保」投保件數較 2016 年成長：14.5%<br>・新官網設計：支援 9 種螢幕解析<br>・客群經營精準行銷效益：62.5 億元<br>・智慧提醒服務件數 ：9,885 件<br>・Fintech 自主進修：2,738 人參與<br>・客服滿意度：85.3% |

未來我們將逐步觀察趨勢、參酌國際指南及本身專業能量，持續地監督及量測 SDGs 落實進度，為社會創造更多共享價值，朝實現 2030 年永續發展議程邁進。

## 情境模擬目標

| 三年內短期目標 | 策略及計畫 | SDGs |
| --- | --- | --- |
| ・持續響應國際及政府綠能科技發展計畫。 | ・擬定綠能及循環經濟投資計畫，協助發展綠能科技。 | 9.4<br>12.c |
| ・2018 年新供應商簽署率 100%。<br>・未來三年持續遵循「機構投資人盡職治理守則」，將 ESG 議題納入投資及融資決策中。 | ・與廠商簽屬新合約時連帶簽署 CSR 承諾書。<br>・於投資時，依據「責任投資原則」評估重大投資標的。<br>・辦理融資審核時，依據徵信作業落實專案審酌評估。<br>・揭露 2017 年出席被投資公司股東會情形及對所有被投資公司各類議案行使投票權之資訊。 | 12.6<br>16.5<br>16.6 |
| ・2018 年新建大樓之重慶南路案申請綠建築候選證書資格。 | ・新建工程建置以地球環境之永續建築設計為概念，取得綠建築證書。 | 11.c |
| ・未來三年逐步提升採購環保節能產品之比例。 | ・日常庶務及資訊積極選用環保節能標章及遵循環境規範之庶務及資訊產品。 | 11.6 |
| ・持續關注各項風險，規劃相關應變策略，以因應氣候變遷及其影響。 | ・搜集氣候變遷風險研究資訊，整合跨部門之專業，識別各項氣候變遷風險，以擬定各項減緩及調適計畫。 | 13.3 |
| ・三年內發展特定族群策略型商品，滿足差異化保險需求。 | ・2018 年預計推出無壽險型長照險商品，聚焦純長照保障，兼顧重點保障與實惠保費優勢。<br>・整合集團關係機構的資源與專業，提供適合客戶完整之加值服務。<br>・開發外溢機制保險商品，透過保費折減等優惠機制，促進保戶維持健康。 | 3.8<br>3.d |
| ・持續推動金融友善服務，建構友善保險服務環境及措施。 | ・推動行動 e 服務及加強金融知識教育。 | 8.10 |
| ・2020 年以創造感動客戶體驗的全方位服務為目標。 | ・結合「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」四大範疇，推展數位金融行動及服務。 | 9.5 |
| ・2018 年客服滿意度目標為 86.0%。 | ・定期調查保戶滿意度，強化服務品質，改善服務流程。<br>・定期執行神秘客稽核，優化服務流程。 | 16.7 |

| 資本投入 | 章節對應 | 風險與機會 | 2017 年投入資源與永續績效 |
|---|---|---|---|
| 人力資本 | 幸福之光<br>友善職場 | ・提供完善的福利，確保員工身心均衡發展<br>・提供完善的幸福健康職場環境<br>・增加新世代人才學習與就業接軌能力 | 投入 274.7 億元 |
| 社會資本 | 社會之光<br>社會參與<br>新光人壽慈善基金會 | ・關懷及提升樂齡族群生活品質<br>・深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提昇企業形象<br>・善盡社會責任，分擔政府及社區風險 | 投入 4,586.4 萬元 |
| 自然資本 | 環境之光<br>綠色壽險<br>低碳營運 | ・建置環境管理機制<br>・降低服務過程對環境的影響<br>・降低建築物能、資源損耗，提升能源效率 | 投入 1,238.8 萬元 |

・提供獎助學金：3,305 名孩童
・提供實習機會：406 名
・參與校園保險實務課程：2,960 人參與
・員工薪資福利：217.17 億元
・人均訓練時數：119.87 小時 / 人
・員工專業證照取得人次：12,522
・原住民僱用：132 人 ( 佔 1.30%)
・身障員工僱用：124 人 ( 佔 1.22%)
・員工離職率 ( 不含外勤 )：5.6%
・女性主管 ( 含中高階 ) 比例：63%
・員工健康促進方案受益人次：88,688 人次

・社會參與受惠人數：171 萬人
・「新光小農市集」協助農友創造：約 460 萬元之銷售
・微型保險推廣：2.3 萬件，較 2016 年成長 44%
・志工社員 ：691 名
・「遍地開花 - 社區關懷活動」：舉辦 220 場
・「口述歷史」受惠長者：共有 4,937 名

・取得 ISO14064-1 認證 ( 全國 20 棟大樓 )
・通過 ISO14001 認證 ( 第三年度認證 )
・全國用電較 2016 年減少 1.69%
・全國用水量：478,542 度
・全國廢棄物回收比例：35%
・認購綠色電力：30 萬度
・用紙量較 2016 年減少 14%，減少約 14.3 噸碳足跡排放

* 中長期目標之內容，請參見本報告書各章節 CSR 主題。
* 修正 2016 年報告書第 7 頁「永續經營與價值創造思維」：
1. 智慧資本之總投入金額原 54.8 億元修正為 1.0 億元。 2. 社會資本總投入金額原 1.14 億元修正為 8,985.1 萬元。 3. 自然資本之總投入金額原 3.18 億元修正為 1,255.5 萬元。

| 情境模擬目標 | | |
|---|---|---|
| 三年內短期目標 | 策略及計畫 | SDGs |
| • 2020 年全面落實員工協助方案 (EAP) 預防機制。 | • 擴大新人「職場幸福學」適用範圍及開辦各類人員 EAP 培訓課程。 | 3.4 |
| • 持續強化學子保險專業實務能力。 | • 提供學子獎學金、暑期實習、金融訓練營及產學合作機會。 | 4.4<br>4.b |
| • 持續重視女性員工權益，並提供不受歧視之工作環境。 | • 訂定兩性相處規範及落實職場暴力預防訓練，保障員工權益。<br>• 實施女性勞工母性健康管理及保護計畫，守護女性員工。 | 5.1<br>5.2<br>5.5 |
| • 2018 年提供無性別之分的金融科技教育課程，提升全員數位金融之專業。 | • 延續五大因應策略，辦理多元數位金融課程，並提供自主進修機會。 | 5.b |
| • 響應國際勞動人權公約，尊重身心障礙及原住民族群權益。 | • 超額進用身心障礙員工，及持續提供原住民返鄉補助金。 | 8 .5 |
| • 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。 | • 建構多元員工溝通機制及管道，消弭各種可能強迫勞動之情事發生。 | 8.6 |
| • 深化幸福魔法師計畫，並致力於 2019 年取得 ISO 45001 認證。 | • 持續辦理健康促進活動、各式健康宣導課程，建立安全衛生管理文件及內部稽核。 | 8.8 |
| • 提供平等就業機會、維護平等的工作環境。 | • 員工招募、進用及薪資核定，不因性別、種族、宗教、政治等立場而不同。<br>• 將員工績效表現量化，確保員工能獲得應 有之報酬與肯定，適才適所 | 10.3<br>16.b |
| • 持續加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾。 | • 持續與各縣市社會處或農會合作，照護更多經濟弱勢家庭。 | 1.4 |
| • 2018 年建構小農公平交易平台，推廣為永續產業。 | • 開辦「新光小農市集」登場集合「食」在力量友善環境與土地。 | 2.3 |
| • 2018 年辦理「台緬醫療提升合作計畫」，提升緬甸當地社區的醫療資源水準。 | • 發展家醫專業課程及建立臨床訓練課程，培育緬甸培育核心醫療師資，展現台灣醫療人道救援的精神。 | 3.c<br>4.c |
| • 改善弱勢、原住民孩童生活與教育資源的缺乏情形。 | • 持續跨界合作，辦理新學伴關係活動，扶持弱勢孩童。 | 4.5 |
| • 2020 年目標讓 7 萬人次長者參與創意老化活動，展開樂齡永續生活。<br>• 持續增進志工之服務專業技能及服務能量。 | • 發展在地所需之長照服務，並透過社會投資評估機制，優化服務品質。<br>• 傾聽並瞭解志工之需求，開辦多元的志工訓練課程。 | 4.7 |
| • 2018 年拓增新光人壽的社會慈善影響力至國際。 | • 持續捐贈海外團體，為醫療、環境、人權及文化發展等盡一份心力。<br>• 於國際平台中分享口述歷史於台灣深耕之豐富經驗。 | 17.17 |
| • 支持政府發展再生能源。 | • 認購綠電，並評估購買綠電憑證。 | 7.a |
| • 以 3 年累計節能 6% 為目標。<br>• 持續推廣 Windows 主機虛擬化，2018 年以 65% 之涵蓋率為目標。 | • 導入各項節能措施，如於摩天大樓裝設空調變頻器，降低能源耗用。<br>• 汰換 EOS 主機並整合至虛擬主機。<br>• 新系統之規劃與建置優先採用虛擬化。 | 7.3 |
| • 2018 年新光摩天大樓廢棄物回收比例達 35%。 | • 推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動，將待報廢的生財器具、可用零件拆卸再生，落實「資源化管理」。 | 12.5 |
| • 2018 年完成全國各據點自主性溫室氣體盤查。 | • 盤點內部碳排放來源，並建立相關人員溫室氣體盤查觀念。 | 13.2 |

# 認識新光人壽

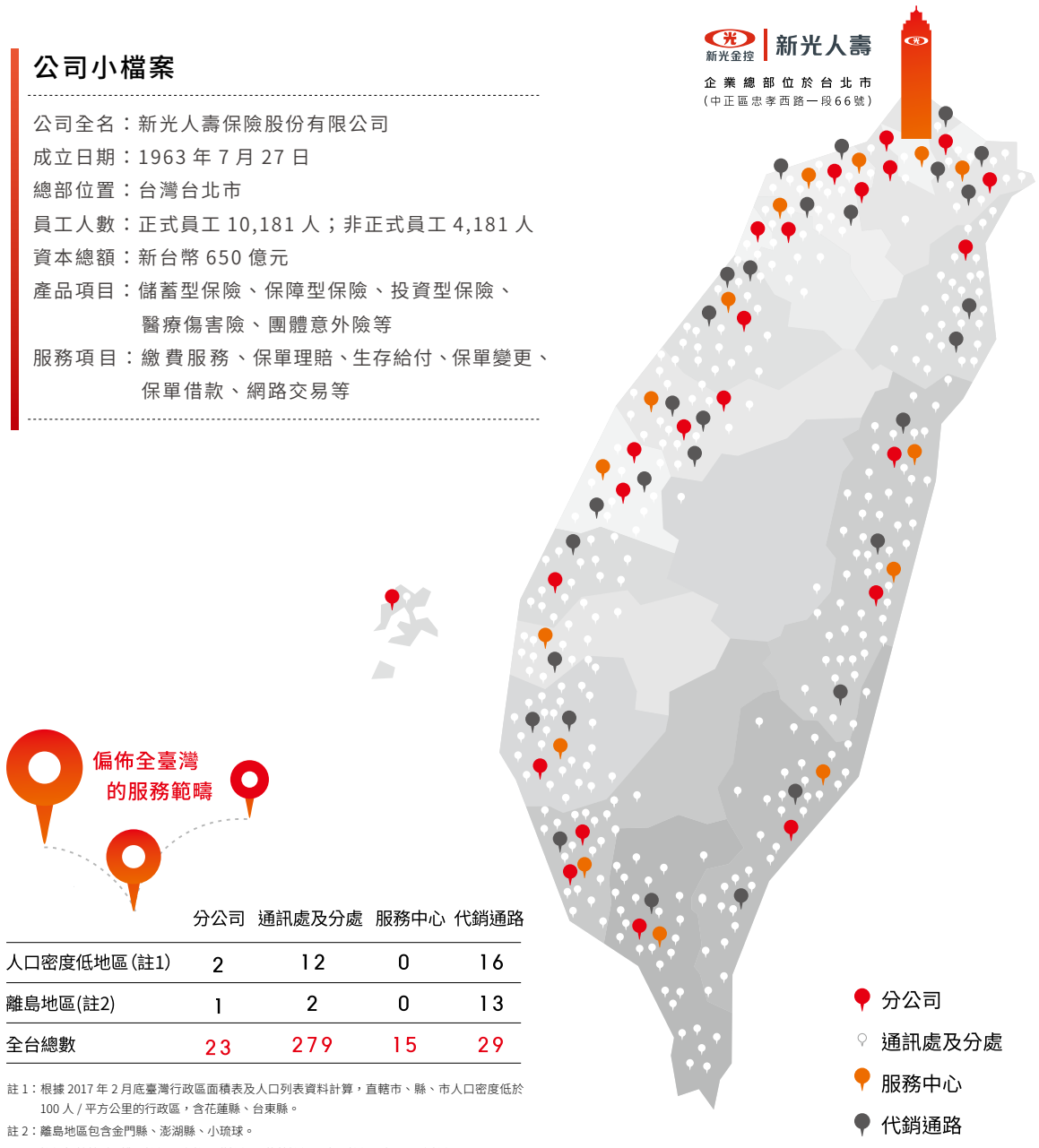
GRI：102-01、102-02、102-04、102-06、102-07、102-10、412-01
G4 行業特定揭露：FS13

新光人壽創立於 1963 年，深耕台灣 54 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。

我們重視「人的生命價值」，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。

## 公司小檔案

公司全名：新光人壽保險股份有限公司
成立日期：1963 年 7 月 27 日
總部位置：台灣台北市
員工人數：正式員工 10,181 人；非正式員工 4,181 人
資本總額：新台幣 650 億元
產品項目：儲蓄型保險、保障型保險、投資型保險、醫療傷害險、團體意外險等
服務項目：繳費服務、保單理賠、生存給付、保單變更、保單借款、網路交易等




| | 分公司 | 通訊處及分處 | 服務中心 | 代銷通路 |
|---|---|---|---|---|
| 人口密度低地區(註1) | 2 | 12 | 0 | 16 |
| 離島地區(註2) | 1 | 2 | 0 | 13 |
| 全台總數 | 23 | 279 | 15 | 29 |

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：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。

### 海外佈局速覽

| 地區 | 項目 | 數據數量 |
|---|---|---|
| 中國 | 2001 年設立北京代表處、2005 年設立上海代表處，以及與大陸海航集團共同組建新光海航人壽，於 2009 年註冊成立，總公司設在北京。 | 3 |
| 緬甸 | 新光重視當地的市場，於 2015 年設立代表處，是第一家在緬甸設立代表處的台灣壽險公司。 | 1 |
| 越南 | 於 2006 年設立代表處。 | 1 |

## 企業文化

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

## 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，我們秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，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。

**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。

**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。

**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。

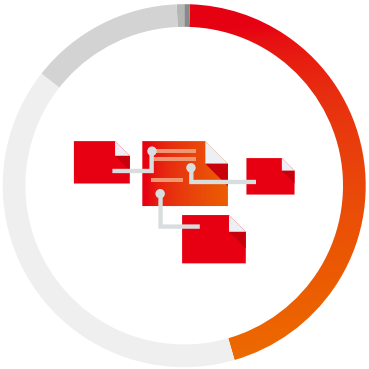
# 壽險業價值鏈 | GRI：102-07、102-09

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及即時之保險服務。

新光人壽提供 214 種商品及多元化優質服務，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，持續強化專業人員技能，及發展多元化的服務介面，設計不同商品以全面符合保戶需求，創造產業與人才共同發展之雙贏局面，完整商品資訊揭露請參閱新光人壽官方網站（https://www.skl.com.tw/852849ed14.html）

新光人壽官方網站

## 2017 年新光人壽行銷通路速覽



| | | | |
|---|---|---|---|
| 外勤人員（含展業代表） 50,370,423 | 45.39% | 一般保經代 15,552,711 | 14.2% |
| 直效行銷 39,122 | 0.04% | | |
| 銀行通路 44,827,339 | 40.40% | 其他 173,499 | 0.16% |
| 總計 110,963,094 | | | |

單位：仟元

# 跨國服務－成立國際保險業務分公司

回顧 2017 年業務表現，因應全球反避稅趨勢及 CRS 共同申報準則議題，經濟合作暨發展組織（OECD）會員國稅務居民海外資產資訊相互交換時程陸續推展，鄰近地區香港年初已要求各金融機構客戶進行蒐集自我證明文件；內地客戶更預計最快於 2018 年 9 月開始第一次稅務資訊交換，造就內地、香港高資產族群及東南亞客戶節稅需求增加，新光人壽國際保險業務分公司（Offshore Insurance Unit, OIU）商品需求相對提升。另外低利率地區（日本）利率持續探底，人口結構趨於超高齡社會，延長退休年限或是找尋較高利率商品選擇產生，突顯台灣 OIU 業務優勢，業績相較 2016 年倍數成長，業界排名第四，相關訊息請參閱新光人壽國際保險業務分公司網站（http://oiu.skl.com.tw/）。



新光人壽國際保險業務分公司網站

# 外部組織參與狀況

GRI：102-13

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

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



# 永續之光 - 2017 年 CSR 獎項與肯定

| 類別 | 獎項名稱 |
| --- | --- |
| 永續經營 | **2017 TCSA 台灣企業永續獎 2 獎項**<br>・「企業永續報告類 TOP50 報告金獎」<br>・「綜合績效類 TOP50 企業永續獎」 |
| | **2017 保險信望愛獎 6 項大獎 5 項優選肯定**<br>・「最佳社會責任獎」<br>・「最佳保險教育貢獻獎」<br>・「最佳通路策略獎」<br>・「最佳整合傳播獎」<br>・「最佳通訊處」<br>・「最佳專業顧問獎（內勤組）」 |
| | **2017 第三屆金融之星**<br>・「最佳公益關懷獎」<br>・「最佳企業社會責任獎」 |
| | **2017 保險龍鳳獎壽險內勤組及外勤組 2 項「優等」肯定** |
| | **2017 卓越最佳保險評比「最佳金融商品創新獎」** |
| | **2017 金峰獎之「年度十大傑出企業」** |
| | **2017 年度風雲保單**<br>・「大好利率變動型終身還本保險」<br>・「長照久久長期照顧終身保險」 |
| | **2017 台灣保險卓越獎**<br>・「保戶服務專案企劃卓越獎」金質獎<br>・「公益關懷卓越獎」銀質獎<br>・「保障型商品推展卓越獎」銀質獎<br>・「人才培訓卓越獎」銀質獎 |

















| 類別 | 獎項名稱 |
| --- | --- |
| 公司治理 | 2017 台灣保險卓越獎「資訊應用卓越獎」銀質獎 |
| | 「ISO 27001：2013 資訊安全管理系統（ISMS）」國際認證 |
| | 「RMS(Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」認證 |
| | 「ISO 10002:2014 客戶滿意 - 組織客訴處理指南」認證 |
| 綠色壽險 | 「民間企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位 |
| | 新板大樓榮獲營建署頒發「綠建築鑽石級證書」<br>美國綠建築協會 LEED NC （LEED 新建案）之金級認證 |
| 幸福企業 | 臺北市勞動安全獎「績優健康職場管理」單位 |
| | 臺北市癌症防治「最佳夥伴職場獎」 |
| | 教育部體育署「運動企業認證」 |








# 治理之光

| 關鍵 CSR 主題 | 中長期目標 |
| --- | --- |
| **強化董事會CSR管理能力**<br>持續辦理董事會成員 CSR 研習。 | ▌建立全體董事及監察人定期進修之制度。<br>▌建置利害關係人關注之 CSR 主題呈報董事會機制。 |
| **利害關係人溝通與議合**<br>加強利害關係人溝通平台。 | ▌針對金融業關鍵 CSR 增加多元化溝通介面。 |
| **永續風險管理**<br>持續精進公司內部風險模型。 | ▌推動集團風險管理人才交流。<br>▌強化風險與績效平衡的機制。 |
| **負責任投資行為**<br>參考聯合國責任投資原則（PRI），將 ESG 議題納入投資決策。<br>慎選投資型保單交易對象。 | ▌呈現投資標的之 ESG 績效表現。<br>▌重視保戶投資安全。<br>▌揭露投資型保單風險。 |
| **ESG責任授信**<br>辦理專案融資審核時，審酌借款人善盡 ESG 之狀況。 | ▌企業在申貸時，需提具善盡 ESG 之文件。<br>▌拒絕貸款予未確實履行 ESG 之企業。 |
| **持續營運管理**<br>強化備份機制，導入新一代的備份系統。<br>增加企業持續營運韌性。 | ▌持續強化緊急災難事件之因應，以即時採取適當對策。<br>▌減緩與調適氣候變遷之衝擊。 |



## 2017 年執行成果

- 提供 CSR 及公司治理等研修資訊予董事。
- 辦理 2 堂 CSR 研修課程。

---

- 定期出版 CSR 報告書。
- CSR 網路平台優化。
- 持續發行 CSR 報告書 APP。




---

- 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。
- 落實氣候變遷風險管理。

---

- 簽署機構投資人盡職治理守則。
- ESG 投資金額達 **1,223 億元**

- 融資予 CSR 績優單位金額達 **35.26 億元**




- 建置新一代的備份機制，完善緊急災難事件啟動機制。
- 已訂定「緊急災難事件處理細則」，及識別氣候變遷風險類型。



# 公司治理

GRI：102-05、102-18、102-22、102-23

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」及「健全內部控制制度」等方式，強化公司治理，維護股東權益及利害關係人利益。

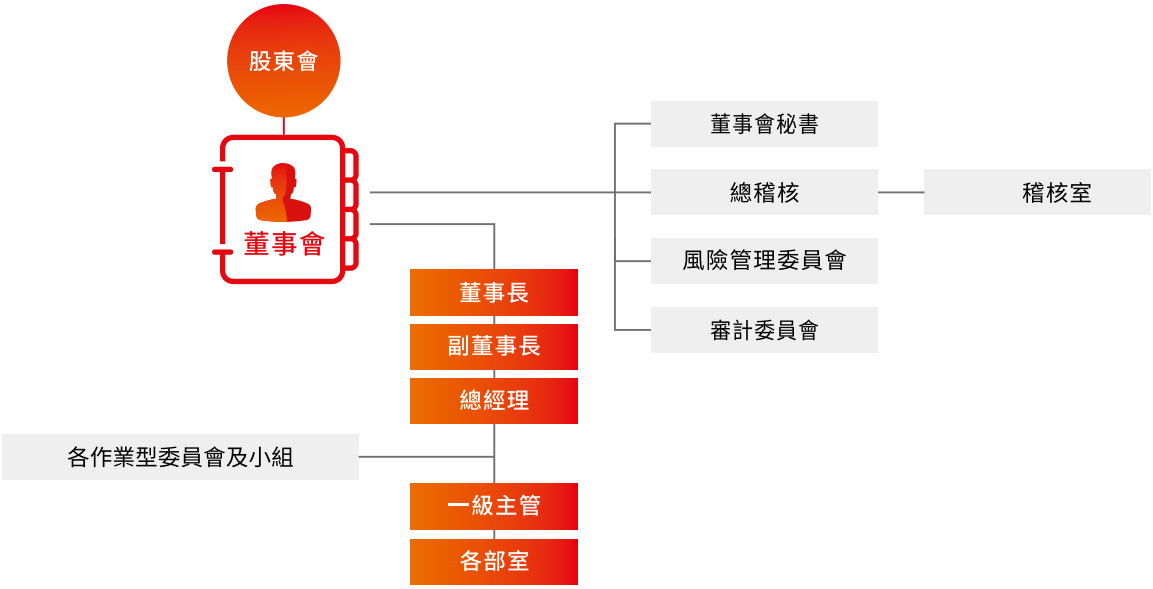
爲建置良好的公司治理制度，我們訂有《公司治理守則》並經董事會通過，亦針對公司治理的各項構面與機制持續追求提升，強化企業永續經營的利基。

新光人壽公司治理應記載事項

## 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） |
|---|---|
| 審計委員會（功能性委員會） | 獨立董事 |
| 風險管理委員會（功能性委員會） | 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 |
| CSR 企業社會責任委員會 | 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 | 轄行政管理部副總經理級（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 | 轄客群經營規劃課一級主管 |
| 員工獎懲評議小組 | 轄人力資源部、外務人事部一級主管 |
| 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 |
| 保險小舖推展專案小組 | 副總經理 |

## 董事會組織圖 (2017.06.30)




新光人壽為新光金控百分之百持股之子公司，皆按公司法、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。2017 年度董事共有 15 位（包括 2 名女性董事，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。

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，維護所有股東的權益。

註 1：由於本公司為母公司新光金控持有已發行全部股份的子公司，依公司法、金融控股公司法及公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法等規定，董事會成員均由新光金控指派，董事長亦未兼任經營團隊其他職務。

註 2：本公司於 2017 年 6 月 30 日自願設置審計委員會，以強化公司治理及審計監督機制。

## 2017 年董事會組成狀況

| | | |
|---|---|---|
| 29歲以下男性 0人 | 30~50歲男性 2人 | 51歲以上男性11人 |
| 0% | 13.3% | 73.3% |
| 29歲以下女性 0人 | 30~50歲女性 1人 | 51歲以上女性 1人 |
| 0% | 6.7% | 6.7% |



## 董事會多元化政策 | GRI：102-24

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，母公司新光金控對於本公司董事會成員之派任均依循各項規定辦理，考量其專業背景，目前新光人壽董事會成員專業包括財務、風險管理、保險、法律等領域，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（http://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-3.aspx?UID=03458902），或請參見 2017 年新光人壽年報（P.13~P.16）。

董 ( 理 ) 事會之結構及獨立性

## 董事會職能強化

為提升董事會在責任管理、經濟、環境和社會議題上的知能，2017 年辦理「談誠信經營、公司治理與企業社會責任三大守則及實務案例」、「風險管理與內部控制」、「洗錢防制與打擊資恐國際趨勢與最新法令修正重點」課程，共計 8 個小時，董事積極參與相關研修，研修時數平均約為每人 9.3 小時，詳請參見保險業公開資訊觀測站（http://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-15.aspx?UID=03458902）。

董事進修情形

## 董事會報酬制度 | GRI：102-35、102-36

在董事會成員報酬部分，訂有《董事及監察人酬金給付準則》，新光人壽董事除具備實務經驗外，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 2017 年新光人壽年報 (P.30~P.35)。

| | |
|---|---|
| 董事、監察人報酬與組織 CSR 績效之連結 | 全體董監事每月支領車馬費，支領金額考量對公司營運參與程度及貢獻價值授權董事會議定，並以車馬費為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數核發標準連動（含 CSR 專案績效），有效連結董事、監察人報酬與組織績效。 |
| 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。年度績效獎金依當年度公司整體經營績效及個人績效等第核發（含 CSR 事務），落實績效與獎酬連結之目的，並鼓勵高階主管追求卓越績效表現。 |

2017 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



總額 180,102
單位：仟元

2.61%

## 盡職的治理政策 | SDG16.6

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，請參閱新光人壽資訊公開投票情形揭露報告；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。

新光人壽機構
投資人盡職治理守則

## 利益迴避機制 | GRI：102-25

爲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 2017 年新光人壽年報（P.39~P.43）。為向利害關係人公開透明揭露利益衝突情形，我們均於資訊公開網站揭露交叉持股情形及關係利害群體情形。

關係企業相互持
股比例、股份及
實際投資情形

關係人及關係企業

## 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，並藉由加強內部牽制以防止弊端的發生，已將保戶、員工權益，以及防制洗錢等事項列入稽核計畫中辦理查核，實行內部控制結果及改善計畫請參閱 2017 年新光人壽年報（P.68~P.73）。

### 稽核機制 | G4 行業特定揭露：DMA-FS9



1. 本公司內部稽核單位隸屬於董事會，以超然獨立之精神，執行稽核業務。每年年底依據風險評估、相關法規、主管機關要求及金控母公司規定等擬定次一年度稽核計畫，經董事會通過後辦理查核。
2. 內部稽核單位依年度計劃對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要及相關法令規定辦理專案查核。
3. 內部稽核單位對主管機關、會計師、金控母公司、內部稽核單位與自行查核所提列之檢查意見或查核缺失事項及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤覆查，並將其追蹤考核改善辦理情形，以書面提報董事會及交付審計委員會及獨立董事查閱。

# 回應年度裁罰事件

2017 年金管會裁罰：風險限額訂定與公司所訂「風險限額管理辦法」規定不符之情形，核與保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 7 條第 5 款規定不符。

改善作為：遵循主管機關檢查意見，計算信用風險限額依新光人壽「風險限額管理辦法」之規範，排除會計分類為交易目的及備供出售之固定收益商品部位，做為計算信用風險性資產之範圍。

# 道德廉潔諮詢與舉報 | GRI：102-17

在反貪腐管理上，我們訂有《道德行為準則》，要求董事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。

若員工於執行業務時，有任何與法律相關的疑義或諮詢需求，除透過直屬長官申訴外，也可藉由電話及書面方式，按相關規定所定程序舉報，待單位接獲舉報後，會立即進行相關調查與處理，並透過嚴謹機制，包含業務稽查及查訪等，確保員工行為符合道德標準。

# 防制洗錢機制 | GRI：205-01、205-02 | SDG16.5

為確保防制洗錢相關制度建立及落實，設置獨立之專責單位，由董事會指派高階主管擔任專責主管，賦予執行防制洗錢及打擊資恐之充分職權，至少每半年向董（理）事會及監察人（監事、監事會）或審計委員會報告，若違反重大法令，即時向高階主管報告。2017 年已全面完成洗錢及資恐風險評估報告，且無重大風險情事發生。

為達到防制洗錢的目的及教育宣導，針對董事會、高階主管、中階主管及一般員工舉辦各類洗錢防制研習及訓練課程，2017 年各層級人員 100% 完成受訓，並完成宣達公司內部防制洗錢政策及機制，以建立誠信經營之企業文化，同時對於外部 153 間商業合作夥伴，透過制式合約、增補契約等方式規範雙方於防制洗錢之權利及義務，期降低洗錢與資恐對經濟及社會之衝擊。



## 多元資訊揭露與溝通管道

| 利害關係人 | 資訊揭露與溝通機制 |
| --- | --- |
|  <br>投資人 | **設置發言人及代理發言人**<br>為與投資人保持有良好的溝通，新光人壽指派發言人及代理發言人，負責與媒體、投資人及分析師溝通。<br>發言人：李紀珠 副董事長<br>代理發言人：林副總經理、李資深協理<br>信箱 / 專線：ir@skfh.com.tw /（02）23895858#8610 |
| | **網站平台**<br>設有中、英文股東權益網頁，提供投資人了解公司最新消息、重要公告、即時查詢、下載公司年報、季報、補充性財務資料等各項主要財務資訊，以及法說會或股東會等訊息。<br>年報連結：https://goo.gl/2NJiMY<br>財報連結：https://goo.gl/1Wp83C |
| | **法人說明會、海內、外投資人論壇**<br>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。<br>法說會資訊連結：http://www.skfh.com.tw/badc820e14.html<br>股東會資訊連結：http://www.skfh.com.tw/883c713114.html |
|  <br>員工 | **員工溝通信箱**<br>我們鼓勵員工與管理階層、董事或審計委員會溝通，以適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。<br>員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw<br>性平舉報信箱 shinkong113@skl.com.tw |
| | **內網意見發表區**<br>新光人壽於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。 |
| | **工會**<br>為增進勞資溝通，新光人壽員工分別於台北市、新北市、新竹市、台中縣、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會。 |
|  <br>客戶 / 社區居民 | 新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨服務客戶，不定期進行服務品質盤點，全面檢視公司內的各項服務，務求提供客戶六星級的服務。<br>客服專線：0800-031-115<br>申訴 / 檢舉信箱：skl1v0@skl.com.tw<br>官網建置「資訊公開」專區：https://www.skl.com.tw/65732b6f14.html |
|  <br>供應商 | 可透過實地到訪、電郵、電話等多重管道與專屬採購經辦溝通。<br>申訴專線：23895858#2002 |
|  <br>媒體 / 評比機構 | **新聞發佈、記者會與媒體專訪**<br>透過多元管道與媒體進行溝通，並使各方利害關係人了解公司的最新發展。<br>發言人：李紀珠 副董事長<br>代理發言人：林副總經理、李資深協理<br>聯繫專線：（02）23895858#8610 |
| | **評比調查**<br>透過參與各項媒體評比，以求取得多元議合及永續發展之契機。 |

# 風險管理 | GRI：102-11

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，為確保廣大保戶及股東的權益，除財務面外，在整體營運所可能面臨的風險上均建構堅實具效率的風險管理機制，為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。<br>・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。<br>・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少。 |
| 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。<br>・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。 |

## 永續運營 - 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（Key Risk Indicator, KRI）」，總計已導入 75 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 | 2017 年成果 |
|---|---|
| **支柱一：<br>持續營運管理** | 1. 為落實全方位風險管理文化，於各業務單位設置風險管理人員，確保風險管理事項之落實執行，從董事會到業務單位，均參與負責風險管理。<br>2. 因應近年防制洗錢及打擊資助恐怖主義風險意識提升，新增六項防制洗錢及打擊資助恐怖主義之作業風險關鍵風險指標（KRI）。 |
| **支柱二：<br>風險管理機制** | 為因應市場變化及外法修訂，我們持續修正相關風險控管準則，包含修正《國內外債券風險控管辦法》、《外匯風險控管辦法》、《國內外股票及共同基金之風險控管辦法》、《國內外債券風險控管辦法》、《金融資產減損評估作業辦法》、《風險限額管理辦法等相關風險控管辦法》、《新光人壽緊急事件通報辦法》、《新光人壽風險管理政策》等。 |
| **支柱三：<br>風險衡量工具** | 1. 為申請提高國外投資限額由 43% 至 45%，建置風險管理內部模型，已於 2017 年提交保險局審核，未來將持續更新模型資料。<br>2. 因應 2018 年 IFRS9 實施，已於 2017 年底完成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：<br>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。 |

# 董事會層級風險管理委員會

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，原則上每季召開一次會議，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。<br>・由風險管理部之部主管擔任執行秘書。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。 |



# 持續營運機制 | GRI：201-02

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，將意外事件的衝擊降至最低。

## 經營危機應變小組




| 召集人<br>由董事長擔任 | 副召集人<br>由總經理擔任 | 小組當然成員 | 其他人員 |
|---|---|---|---|
| 負責經營危機應變措施之決策事項 | 負責經營危機事件之處理與指揮 | (資深)副總經理、轄風險控管之一級主管、轄財會之一級主管、轄投資之一級主管、轄資訊之一級主管及會計部、財務部、法務室、法令遵循室等部門以上主管 | 董事長按經營危機發生事件之性質指定參與 |

## 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），新光人壽訂有「緊急災難事件處理細則」，建立相關處理程序，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，相關機制包括：



### 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。



### 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。



### 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。



### 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，2017 年完成建置新一代的備份機制，建置率達 80.1%，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，完善備份機制，並積極規劃 APM 應用程式效能監控工具導入與網路效能監控升級專案，提供主動監控重要服務資訊以及網路階層式拓撲資訊到單一監控平台並即時通知，制定服務水準 SLA，以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、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，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，以強化安全措施與人員管控。

| | |
|---|---|
| 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<br>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<br>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。

2017 年南部地區受登革熱疫情影響，由當地健康管理師與職業醫師檢視辦公環境，加強疫情因應防治方式宣導作業，強化同仁避免病蚊蟲滋生觀念。結合主管機關流感防治措施，與醫療院所合作，由提供優惠自費疫苗施打方案，共計 94 人參加；2018 年將研擬針對健康高風險族群提供流感疫苗施打補助方案。

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。



# 氣候變遷風險管理 | GRI：201-02 | G4 行業特定揭露：FS2 | SDG13.3

2015 年英國保險組織勞合社（Lloyd's）風險評估指出台北為全球資產曝險最高的城市，並暴露於地震、淹水、颱風及人類文明病侵襲的風險下，衝擊客戶及自身營運。

| 類型 | | 說明 | 對公司財務的影響 |
|---|---|---|---|
| 氣候變遷風險 | 經營風險 | 極端氣候所產生的頻繁和強烈風暴等衝擊，可能會對保戶人身安全及財產產生影響。 | 巨災事件可能導致理賠金額大幅成長；且在理賠件數爆增情況下，恐因人力無法負荷，致整體理賠處理天數增加，造成顧客滿意度下降。 |
| | | 極端氣候產生之緊急災害事件，造成營運發生中斷的情形。 | 可能造成營業處所產生重大災損或營運中斷，將會對營運成本損失之風險。 |
| | | 因應節能減碳及數位金融趨勢，能資源使用策略改變。 | 日常行政庶務之能資源使用成本。 |
| | 法規風險 | 住商部門之碳排放量將逐步受《溫室氣體減量及管理法》之管制。 | 未來可能受到排放管制及排放交易制度影響，而增加運營成本（如碳稅、碳價等）。 |
| | 市場風險 | 氣候變遷將影響企業發展策略，轉為以發展綠色低碳經濟為主流。 | 辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，另外尋求潛在之綠能產業發展機會。 |
| 氣候變遷機會 | 企業形象機會 | 響應國際及政府氣候變遷減碳與調適政策，增加與外界溝通機會。 | - |
| | | 極端氣候之災害若對客戶造成影響，客戶將需要第一時間的協助。 | - |

為增加企業韌性，我們透過識別分析找出重大之氣候變遷風險類型，並藉此擬定相關之氣候變遷管理方法，未來我們仍會持續關注各項風險，規劃相關應變策略，以因應氣候變遷及其影響。

| 目標 | 2017 年回應行動 | 氣候行動的投入成本 |
| --- | --- | --- |
| 減緩季節因素的高額理賠波動發生。 | 委請相關學者進行理賠研究專案，評估開發新型態商品。 | 共有<br>人事、專業及<br>885.5 億元<br>之資源投入 |
| 建立相關處理程序，即時處理緊急災難事件，並促使各經營管理階層能採取適當對策。 | 1. 訂有緊急事件通報機制、異地辦公或異地備援等營運不中斷計畫。<br>2. 商業火險（含地震、颱風洪水險）之投保。 | |
| 提高能資源使用效率，減少辦公及營運對環境的影響。 | 1. 發展數位金融轉化用紙文化。<br>2. 執行綠色採購計畫。<br>3. 針對舊建築物與設備，導入各項節能措施，降低能源用量。<br>4. 以節能環保概念打造新建物，並取得綠建築證書。 | |
| 減少公司能源耗用。 | 完整盤查溫室氣體排放量，擬定減碳策略及目標。 | |
| 促進綠能產業發展，以降低氣候變遷造成之投資風險。 | 設立專案投資小組，擬定綠能投資計畫。 | |
| 致力推廣節能減碳、響應政府綠能政策。 | 1. 支持政府政策，認購綠電。<br>2. 響應國際環保運動 「Earth Hour 地球一小時」。<br>3. 持續推動「夏日節電 316 行動」。<br>4. 辦理學童環境教育活動。 | |
| 關懷客戶，保障受災戶的權益，並協助重建家園。 | 訂定《新光人壽緊急災難事件處理細則》並於災害發生第一時間成立「災害應變小組」，主動給予保戶最即時的協助。 | |

# CSR治理 | SDG17

新光人壽發揮核心能力，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策略中，並據此推動合乎利害關係人期待之行動，為實現企業永續與社會公義發展作出貢獻。

| 期許 | 目標措施 | 執行內容 |
| --- | --- | --- |
| 成為社會價值創造者 | 1. 透過金融保險相關產品的創新設計與服務，提供旨在解決社會問題的行動方案，滿足社會的需要。<br>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之投資。<br>2. 持續召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. 致力維持高水準的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。<br>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。<br>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。<br>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. 建置新光人壽APP、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。<br>2. 辦理環境永續特展，提升大眾環保意識。 |

# CSR 委員會 | GRI：102-18、102-19、102-20、102-21

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，並定期將CSR成果報告予董事會。

新光人壽CSR委員會之主任委員由本公司之總經理擔任，下設「公司治理組」、「保戶關懷組」、「員工關係組」、「環境保護組」、「社會參與組」、「CSR整合小組」等六個小組，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。

## 委員組織架構圖




主任委員
(總經理)

副主任委員
(轄綜合企劃部一級主管)

委　員

CSR 執行幹事
(轄綜合企劃部資深協理)

| 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 | CSR整合小組 |
|---|---|---|---|---|---|
| 秘書室* | 保戶關係部* | 人力資源部* | 總務部* | 公關廣宣部* | 綜合企劃部* |
| 風險管理部 | 0800客服中心 | 研修部 | 勞安衛生部 | 市場行銷部 | |
| 會計部 | 商品開發部 | 外務人事部 | 不動產部 | 慈善基金會 | |
| 投資企劃部 | 保單行政部室 | 勞安衛生部 | 保費部 | | |
| 放款部 | 數位資訊部 | 外務企劃部 | 公關廣宣部 | | |
| 資訊系統部 | 多元行銷部室 | | | | |
| 法令遵循室 | | | | | |
| 其他相關部室 | | | | | |

| 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，定期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。 |

# 2017 年 CSR 成果

| | |
|---|---|
| 2017 年 CSR 委員會成果 | 1. 針對委員會成員辦理 CSR 教育訓練，共計 43 名員工代表參與。<br>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。<br>3. 研擬 CSR 未來策略目標和確立執行方向。<br>4. CSR 委員會決議將企業社會責任與公司治理項目列入關鍵績效指標，徹底落實 CSR 各項工作。 |
| 2017 年董事審議及通過之 CSR 議案 | 1. 針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行與檢討及內部稽核之有效性等四大面向評估整體風險管理機制妥適性。<br>2. 各項 ESG 投資議題，參與綠能投資等。<br>3. 修正投資政策及程序、取得或處分資產處理程序、放款定價政策、子公司管理辦法、投資國外及大陸地區不動產處理程序。<br>4. 公平待客原則執行業務報告、專案運用公共及社會福利事業投資之績效報告、防制洗錢暨打擊資恐報告。<br>5. 捐贈予新光人壽慈善基金會，作為微型保險保費捐助及其他公益活動使用。 |
| 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、去年度保險業關鍵議題、GRI 準則，釐清及彙整本年度 CSR 資訊內容。<br>2. 各單位將相關資訊整合成「當年度 CSR 報告書」。<br>3. 委託外部第三單位（SGS-Taiwan）進行保證，進行高階主管訪談，並由總經理審查核准 CSR 報告書。 |

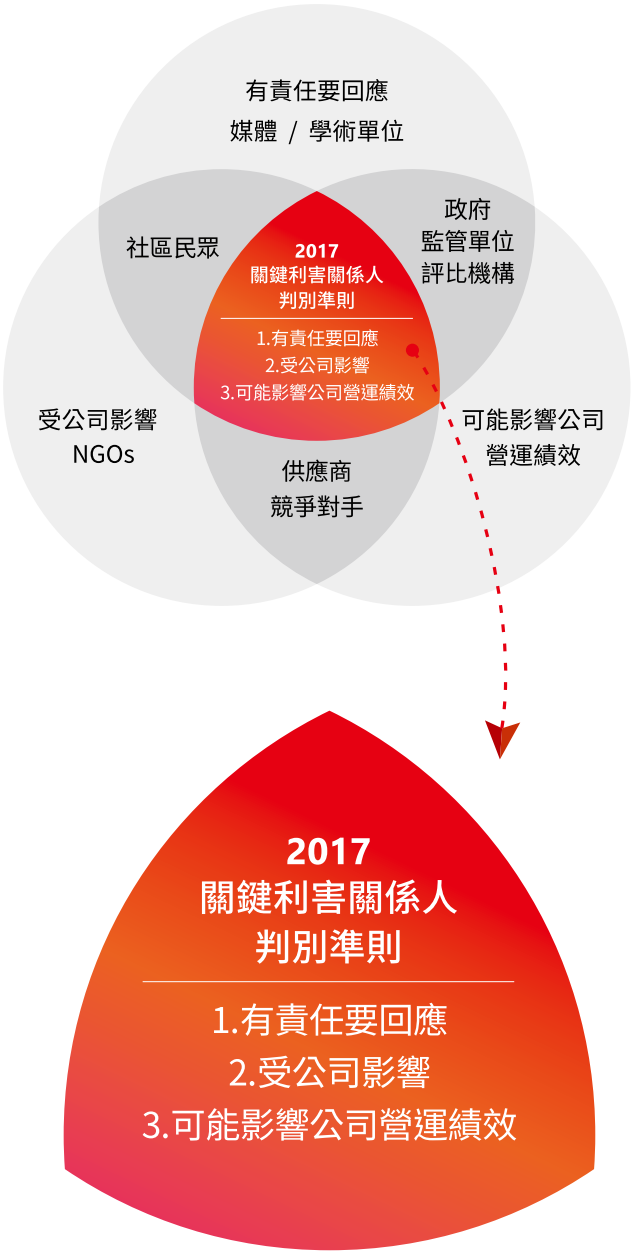
# 2017 年 CSR 專業研習及訓練

| | |
|---|---|
| 董事會及高階主管 CSR 策略研習 | 母公司新光金控於 2018 年 2 月，邀請台灣永續能源研究基金會（TAISE）及台灣企業永續研訓中心（CCS），舉辦「新光金控 CSR 策略研習會議」，共有 78 位新光人壽董事、監察人及高階主管參與。 |
| CSR 小組成員專業研訓 | **1. 內部 CSR 教育訓練**<br>2017 年辦理 CSR 教育訓練，共 43 位 CSR 工作小組代表參與，課程內容著重於 CSR 概念及最新的 CSR 報告書趨勢，強化員工對 CSR 的認知，具體將觀念落實為實際行動。<br>**2. 外部 CSR 專業研習**<br>2017 年共 32 人次參與台灣永續能源研究基金會（TAISE）企業永續菁英培訓班，受訓總時數達 224 小時。 |
| CSR 講座 | 2017 年共舉辦 3 場 CSR 講座，透過 CSR 執行優良企業分享及員工 CSR 講座塑造企業社會責任氛圍，啟發同仁將本身業務與 CSR 連結，共 224 人次參與。 |



# 利害關係人溝通與交流 | GRI：102-40、102-42、102-43、102-44 | SDG16.7

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，並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」。



## 利害關係人關切議題溝通回應對照表

| 利害關係人 | 對 SKL 的重要性 | 關切議題 | 主要溝通管道 | 溝通頻率 | 重大主題 |
|---|---|---|---|---|---|
| 股東及投資人 * | 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。 | 資訊揭露 ( 財務、業務 )<br>符合法令規範<br>營運狀況<br>強化公司治理<br>強化風險管理<br>EV<br>主要股東持股比例 | 董事會<br>年報<br>財務報告書<br>企業網站<br>法說會<br>信評<br>發言人 | 13 場 / 年<br>1 次 / 年<br>4 次 / 年<br>常設性<br>4 次 / 年<br>1 次 / 年<br>常設性 | 經濟績效<br>市場地位<br>產品與投資組合<br>**章節：**<br>**治理之光 - 經濟績效** |
| 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，是企業能否能長期經營的關鍵。 | 薪酬福利<br>職涯發展<br>勞資關係<br>教育訓練<br>人員招募<br>職場環境<br>安全健康<br>人權 | 內網意見發表區<br>內網公告<br>電子報 ( 人資 e 報 )<br>服務專線<br>電子信箱<br>說明會<br>滿意度調查<br>社團活動<br>家庭日<br>刊物 ( 新光通訊 )<br>教育訓練<br>講座<br>工會 | 常設性<br>不定期<br>1 次 / 月<br>常設性<br>常設性<br>不定期<br>1~2 次 / 年<br>不定期<br>不定期<br>11 次 / 年<br>不定期<br>4~5 場 / 年<br>不定期 | 市場地位<br>勞雇關係<br>勞資關係<br>職業健康安全<br>教育與訓練<br>多元化與機會平等<br>不歧視<br>人權評估<br>**章節：**<br>**幸福之光 - 友善職場** |
| 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。 | 個人資料保護<br>提高保戶滿意度<br>確保保戶權益<br>落實 CSR<br>財務穩健 | 080 客服專線<br>官方網站<br>新光人壽 APP<br>EDM<br>VIP 活動<br>專人到府服務<br>保單普查<br>《NewLife》<br>保戶季刊<br>服務據點<br>新光人壽粉絲團<br>滿意度調查<br>保單普查活動<br>保戶關懷專案 | 常設性<br>常設性<br>常設性<br>不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期<br>4 次 / 年<br>常設性<br>常設性<br>定期<br>不定期<br>不定期 | 客戶隱私<br>行銷與標示<br>產品組合<br>反貪腐<br>**章節：**<br>**幸福之光 - 多元產品、樂活服務** |
| 社區居民 | 為新光人壽的好鄰居，長久來我們均秉持著取諸社會、用諸社會的經營理念，將資源回饋於社區，並攜手推展社會公益。 | 即時資訊<br>環境保護<br>生態保育<br>災害的防止與支援系統的建立<br>公益活動的投入<br>就業機會<br>社區發展 | 記者會<br>講座<br>地方藝文活動<br>公益活動<br>急難救助<br>基金會<br>網站 | 不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期<br>常設性<br>常設性 | 有關環境保護的法規遵循<br>**章節：**<br>**環境之光**<br>**社會之光** |
| 政府與主管機關 | 金融保險事務受主管機關高度監管，因此我們嚴循法令政策，以健全金融業務經營，維持穩定發展。 | 符合法令規範<br>配合法令宣導及政策推動<br>資訊公開揭露<br>誠實納稅 | 公函<br>參加主管機關會議<br>法庭活動<br>研討會 | 不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期 | 反貪腐<br>勞雇關係<br>勞資關係<br>客戶隱私<br>社會經濟法規遵循<br>行銷與標示<br>**章節：**<br>**治理之光** |
| 供應商 | 為公司永續發展夥伴，以滿足內外部各利害關係人之需求。 | 公開招標<br>公正議價<br>公平採購 | 管理辦法<br>議價會議<br>專案會議<br>契約條文議定<br>供應商大會 | 不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期 | 反貪腐<br>有關環境保護的法規遵循<br>人權評估<br>**章節：**<br>**治理之光 - 價值鏈管理** |
| 媒體 / 評比機構 | 為公司重要訊息傳遞媒介，因此與媒體 / 評比機構保持良好的互動，才能與利害關係人保持良好的議合契機。 | 經濟績效<br>勞資關係<br>弱勢關懷<br>綠色金融 | 評比調查<br>座談會<br>交流會<br>新聞稿 | 不定期<br>不定期<br>不定期<br>不定期 | 經濟績效<br>人權評估<br>社會經濟法規遵循<br>有關環境保護的法規遵循<br>**章節：**<br>**治理之光 - 經濟績效**<br>**幸福之光 - 多元產品、樂活服務** |

* 為 2017 年新光人壽關鍵利害關係人

## 數位之光 多元 CSR 溝通管道

為提供利害關係人多元溝通管道，特設立新光人壽保險股份有限公司企業社會責任網站（http://www.skl.com.tw/csr/），設置 CSR 快訊、影音專區、互動平台、利害關係人意見回饋等，此外，更開發 CSR App，藉由多元介面，提供多樣化永續資訊，促使更廣泛地利害關係人成為新光人壽 CSR 的參與者。




## 價值鏈管理 | GRI：102-09、102-10、308-01、414-01 | SDG12.6

新光人壽提供社會大眾多元化保險商品與服務，產品設計及服務主要由專業人員執行，與傳統或科技產業不同，較無明顯上、中下游之供應鏈體系，且主以勞務及行政之需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購、不動產工程為主，供應商類型可分為勞務類、財物類、工程類。

為創造正向影響力，新光人壽早於 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，2017 年新供應商簽署率 100%。供應商承諾書第四條約定，若有違反相關規範者，公司有權終止合約，作為監督客戶是否執行和遵守的依據，並擬於次年度抽樣現場調查。

此外，我們亦鼓勵商業夥伴制定妥適的環境政策，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。

# 重大主題與邊界 | GRI：102-46、102-47、103-01

我們自 2014 年開始於編撰 CSR 報告書時，已逐步聚焦於關鍵、重大議題的揭露。為確認 2017 年新光人壽的重大主題，我們召開多次內部會議，綜合各方利害關係人觀點，確認出 2017 年度新光人壽 CSR 報告書重大主題矩陣，並依此作為報告書議題揭露的依循方向。

## Step.1 永續議題之彙集及分析

| | |
|---|---|
| 資訊來源 | 國際永續發展趨勢、同業、利害關係人關切焦點、人壽保險產業資訊、GRI 準則、GRI 金融業附加指引等。 |
| 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、2017 年各主題實際發生情形及影響。 |

## Step.2 鑑別組織邊界

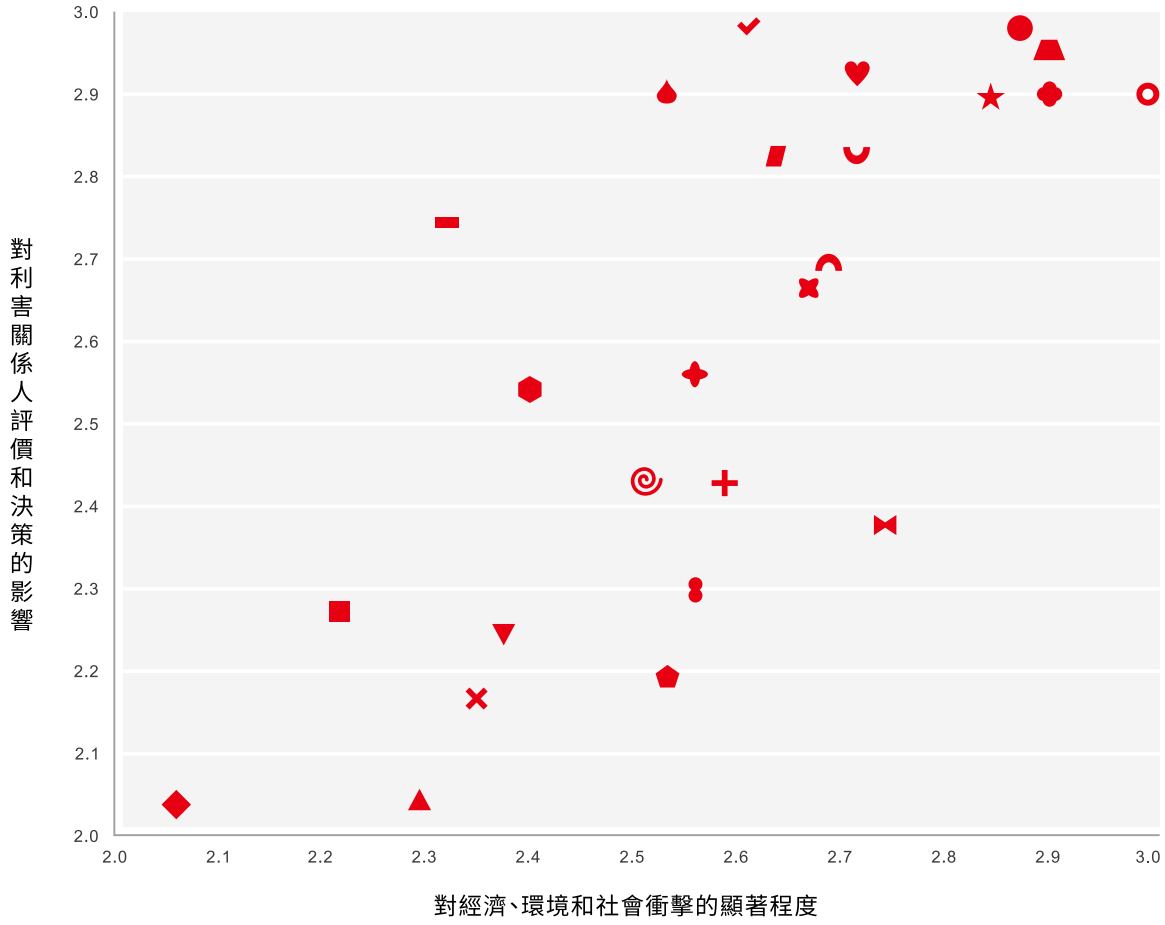
我們透過 CSR 委員會，討論每個永續主題於內、外部價值鏈上之重要性及衝擊，來鑑別重大主題資訊揭露的邊界，以瞭解永續議題對於我們內、外部永續經營的衝擊及影響。

## Step.3 鑑別利害關係人關注之主題

由公司 CSR 委員會成員，負責鑑別永續議題衝擊程度及由外部利害關係人角度識別對永續議題關切程度。受鑑別之每個議題均有考量對利害關係人評估和決策的影響及對經濟、環境和社會的顯著衝擊程度。

## Step.4 2017 年新光人壽 CSR 報告書重大主題判別結果

於鑑別出具衝擊及影響的主題，及其對組織邊界的衝擊狀況後，我們召開 CSR 內部會議綜合討論，列出優先主題，以確認今年的重大主題矩陣，確保 CSR 報告書內容之完整性，提供利害關係人更豐富地新光人壽永續資訊。




- 1.保全實務
- 2.供應商社會評估
- 3.反競爭行為
- 4.公共政策
- 5.供應商環境評估
- 6.強迫與強制勞動
- 7.結社自由與團體協約
- 8.反貪腐
- 9.有關環境保護的法規遵循
- 10.產品與投資組合
- 11.當地社會(當地社區)
- 12.間接經濟衝擊
- 13.市場地位
- 14.訓練與教育
- 15.不歧視
- 16.行銷與標示
- 17.人權評估
- 18.職業安全衛生
- 19.社會經濟法規遵循
- 20.員工多元化與平等機會
- 21.勞資關係
- 22.勞雇關係
- 23.經濟績效
- 24.顧客隱私
- 25.顧客健康與安全

註：重大主題門檻值設定：X 軸與 Y 軸皆達 2.5 分以上

# 重大 CSR 主題及邊界

| 2017 年重大 CSR 主題 | | | CSR 主題衝擊範圍 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 組織內 | | | 組織外 | | | | |
| 類別 | 重大 CSR 主題（按 GRI 準則主題） | 對 SKL 重要性 | 新光人壽 | 員工 | 新壽樓管 | 股東投資人 | 供應商 | 代售通路（銀行） | 保戶 | 頁碼 |
| 經濟 | 經濟績效 | 追求營運效益成長，符合政府及監管單位之要求，保障股東權利，為企業永續的基本要件。 | ● | ● | | ● | | | ● | 44 |
| 經濟 | 市場地位 | 員工為永續經營的重要資產，且薪酬水準也是公司對社會經濟發展的貢獻要素之一。 | ● | ● | | | | | | 88 |
| 經濟 | 反貪腐 | 誠信為我們四大經營理念之一，因此確保所有員工確實遵守相關保密規範，不為不誠信、非法或違反信任之行為。 | ● | ● | | ● | | | ● | 24 |
| 環境 | 有關環境保護的法規遵循 | 基於對環境保護的義務及責任，致力於減少金融服務對環境可能產生的影響，才是一個負責任的企業。 | ● | | ● | | ● | ● | | 51 |
| 社會 | 勞雇關係 | 員工為永續經營的重要資產，因此保障員工權益、積極回應員工各方面的心聲、強化員工專業知能、建立多元平等之友善職場環境，是我們永續經營的關鍵。 | ● | ● | ● | | | | | 91 |
| 社會 | 勞資關係 | | ● | ● | ● | | | | | 85 |
| 社會 | 職業安全衛生 | | ● | ● | ● | | | | | 97 |
| 社會 | 教育與訓練 | | ● | ● | ● | | | ● | | 101 |
| 社會 | 員工多元化與機會平等 | | ● | ● | ● | | | | | 91 |
| 社會 | 不歧視 | | ● | ● | ● | | | | | 92 |
| 社會 | 人權評估 | | ● | ● | ● | | ● | | | 92 |
| 社會 | 行銷與標示 | 確保客戶權益是企業經營要素，因此完整商品資訊揭露、維護隱私權、法令遵循及持續擬定控管機制，是我們致力追求的目標。 | ● | ● | | | | ● | ● | 70 |
| 社會 | 客戶隱私 | | ● | ● | | | | ● | ● | 71 |
| 社會 | 社會經濟法規遵循 | | ● | ● | | ● | ● | ● | ● | 70 |
| 社會 | 產品與投資組合 | | ● | ● | | ● | | ● | ● | 68 |

● 表示具重要性或衝擊點

# 經濟績效

GRI：102-07、102-10、102-45、201-01 | G4 行業特定揭露：DMA-FS6

回顧過去一年，受惠於全球經濟復甦力道增強，台灣全年 GDP 大幅成長，亦使台股加權指數大漲，帶動本公司去年備供出售金融資產之評價其他綜合損益高達新台幣 111 億元，淨值亦增加 168 億元。

2017 年營業收入為 3,740 億 4,842 萬元，較去年度增加 269 億 4,806 萬元，高達 7.76%，主因係保費收入增加及投資績效改善。新光人壽的商品開發及行銷策略，以能帶來企業長期利益並受到客戶青睞的保障型及健康險商品為主，2017 年總保費收入達成 2,809 億 7,616 萬元，較 2016 年增加 165 億 9,542 萬元，成長率為 6.3%。本公司積極佈局國內、外債券，加碼低波動類債券股票部位，穩定增加利息收入，此外，不動產方面在去年完工「新光承德企業大樓」、「新光新板金融大樓」及「新光嘉義中興大樓」等 3 棟大樓，穩健累積不動產租金收益，有效提升經常性收益，整體避險前經常性收益率提高至 3.98%。

## 2017 年營業比重



| | | | |
|---|---|---|---|
| 個人壽險 237,855,764 | 個人傷害險 7,301,719 | 團體保險 1,698,083 | |
| 84.65% | 2.60% | 0.60% | |
| 個人健康險 34,092,672 | 年金保險 27,922 | | |
| 12.13% | 0.01% | 總計 280,976,160 | |

單位：仟元

## 新光人壽財務績效

| 類別 | 項目 | 單位 | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|---|---|---|---|---|---|
| 經營能力 | 資產總額 | 百萬元（NT） | 2,113,313 | 2,319,556 | 2,496,241 |
| | 營業收入（淨收益） | 百萬元（NT） | 295,957 | 347,100 | 374,048 |
| | 負債總值 | 百萬元（NT） | 2,048,979 | 2,245,889 | 2,405,789 |
| 獲利能力 | 資產報酬率 | % | 0.01 | 0.02 | 0.31 |
| | 每股盈餘 | 元（NT） | 0.02 | 0.02 | 1.19 |
| 經濟價值 | 營業成本 | 百萬元（NT） | 281,481 | 333,696 | 355,180 |
| | 員工薪資支出 | 百萬元（NT） | 9,321 | 9,880 | 10,196 |
| | 員工福利支出 | 百萬元（NT） | 10,655 | 11,134 | 11,521 |
| | 分配股東股利 | 百萬元（NT） | 0 | 0 | 0 |
| | 繳納政府稅金 | 百萬元（NT） | 1,167 | 1,175 | 1,157 |
| | 社會投資 / 捐贈費用 | 百萬元（NT） | 91 | 90 | 46 |
| | 留存的經濟價值 | 百萬元（NT） | 13,433 | 12,229 | 17,711 |
| | 保留盈餘 | 百萬元（NT） | 19,421 | 18,924 | 24,521 |
| | 政治獻金 | 百萬元（NT） | 0 | 0 | 0 |

## 新光人壽經營績效指標

單位：%

| 經營指標 | | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 | 增減變動 |
|---|---|---|---|---|---|
| 經營能力指標 | 新契約費用率 | 17.15 | 16.30 | 14.90 | (1.40) |
| | 保費收入變動率 | 10.63 | 16.88 | 5.70 | (11.18) |
| | 權益變動率 | (7.48) | 14.51 | 22.79 | 8.28 |
| | 淨利變動率 | (91.57) | (10.13) | 5,563.06 | 5573.19 |
| | 資金運用比率 | 99.46 | 100.12 | 100.14 | 0.02 |
| | 13 個月保費繼續率 | 97.97 | 98.15 | 98.65 | 0.50 |
| | 25 個月保費繼續率 | 90.79 | 94.46 | 95.17 | 0.71 |
| 獲利能力指標 | 業主權益報酬率 | 0.20 | 0.18 | 8.42 | 8.24 |
| | 資金運用淨收益率 | 3.69 | 3.77 | 3.91 | 0.14 |
| | 投資報酬率 | 3.48 | 3.59 | 3.75 | 0.16 |
| | 營業利益對營業收入的比率 | 0.14 | (0.21) | 1.30 | 1.51 |
| | 稅前純益對總收入比率 | 0.20 | (0.18) | 1.19 | 1.37 |
| | 純益率 | 0.05 | 0.04 | 1.85 | 1.81 |
| | 投資性不動產與不動產抵押放款對資產比率 | 10.05 | 8.51 | 7.04 | (1.47) |

註：上述數據來源為 2017 年度個體財務報告。

# 責任金融

GRI：102-12、412-03 | G4 行業特定揭露：DMA-FS1、DMA-FS3、DMA-FS5 | SDG12.6

**“我們承諾，未來會持續加強責任投資，主動挹注低碳產品或公益事業，形塑投資鏈永續經營環境。”**

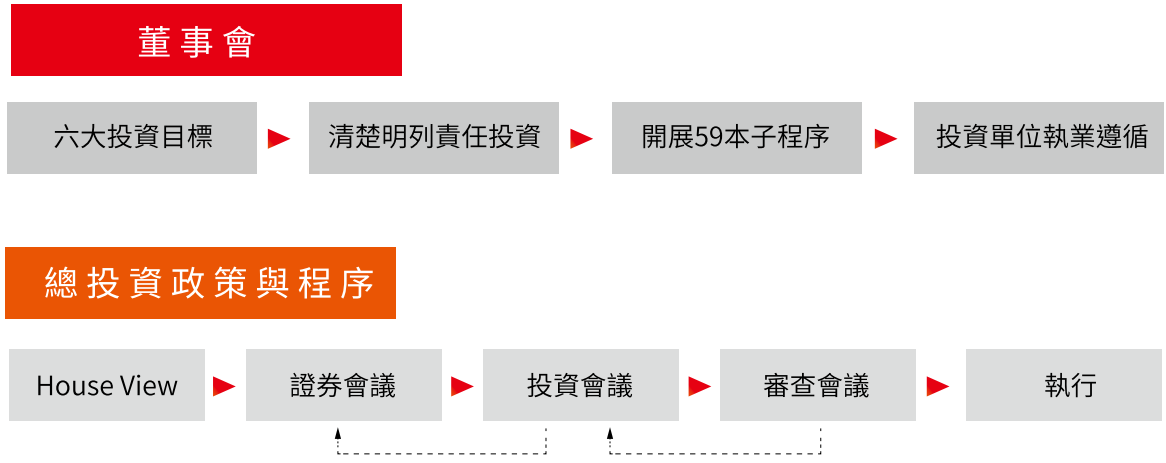
新光人壽 2017 年符合相關 ESG 投資之總金額，總計約為新台幣 1,223 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 35.26 億元。

我們參考聯合國《責任投資原則》(Principles for Responsible Investment , PRI)，訂定相關程序及辦法，並響應《永續保險原則》(Principles for Sustainable Investment, PSI) 理念，於投資選擇及融資放款時，適時將環境、社會與治理 (Environmental, Social and Governance, ESG)等議題，整合至決策與實務中。

此外，為落實企業當責精神，響應政府政策，我們率先於 2016 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，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。

2017 年新光人壽積極響應政府「五加二創新重點產業計畫」，特設立專案投資小組，負責國內有價證券之投資，協助更多新創重點產業取得營運資金，2017 年新光人壽投資相關產業共計 1,299 億元，致力成為推升台灣實體經濟發展重要一員，與創新經濟產業互利共榮。

### SKL 責任投資決策流程



## 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，2017 年共已評估 4 件投資標的，評估內容包含遵循環境、人權及社會責任等責任投資相關條款。 |
| 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（徵信作業已將勞工退休準備金提撥狀況揭露於報告，如有重大勞資事件亦會請借款人說明），2017 年通過此審酌之案件共 6 件。<br>・於企業（金管會強制 CSR 揭露之企業）申貸時，將 CSR 報告書列為申貸參考之文件。<br>・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。<br>・依據徵信報告書及審查意見書所載，授信審核評估時，情節嚴重者婉拒貸款予未確實履踐 CSR 之企業，或是要求該企業必須限期改善其勞工、環保等問題列為貸放條件。<br>・後續複審作業將依據授信覆審作業辦法進行追蹤，每半年追蹤借款戶改善情形，如於時程內未予改善，設立違約條件，確保壽險品質及債權安全。 |



# 環境之光



| 關鍵 CSR 主題 | 中長期目標 |
| --- | --- |
| **建置環境管理機制**<br>系統性的管理程序，有助提升環境管理效率。 | ▌全面建置環境管理程序<br>▌強化員工環保意識。<br>▌自有大樓導入能源管理系統 |
| **降低服務過程對環境的影響**<br>服務 E 化，減少服務過程能資源耗用。<br>發揮採購影響力，促進綠色產業發展。 | ▌業務行銷工具全面 E 化、行動化。<br>▌提升綠色採購比例。 |
| **降低建築物能資源耗用**<br>降低建築物能資源損耗，提升能源效率。 | ▌提升建築物智慧化管理功能。 |



## 2017 年執行成果

- 持有 ISO14001 環境管理系統之認證。
- 全國各地 20 棟大樓溫室氣體盤查作業，並取得第三方查證聲明書。
- ISO50001 能源管理系統第三年通過驗證。
- 再度榮獲「民間企業及團體綠色採購獎」。

---

- 行政 E 化共減少 **14.3 噸碳足跡**
- 工具 E 化共減少 **94.36 噸碳足跡**
- 辦公、事務設備類之綠色採購金額達 **4,298 萬元**

  佔該類採購比例達 **81%**

---

- 新板金融大樓取得內政部頒發

  **鑽石級綠建築證書及取得美國 LEED 證書**
- 三重水漾傑仕堡取得內政部頒發

  **黃金級候選綠建築證書**

# 綠色壽險

## 管理永續 | GRI：307-01 | SDG 13.2

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。

新光人壽為業界少數擁有完整環境相關管理系統的環境永續企業，設有「環境暨能源管理委員會」，由總經理擔任主任委員，並於 2017 年將「環境暨能源管理委員會」與「CSR 委員會環境小組」整併，將各項環境相關議題直接彙報 CSR 委員會，統籌規劃與建立企業環境暨能源管理系統，增進各部門溝通效率，實踐 SDG 13 氣候變遷環境保護與節能減碳之目標。

在行動面上，藉由提升能源效率，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，2017 年無違反環境法規之情事發生。

### 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措施及資源再利用，建立低碳企業。
- 提升全員環保意識，推廣環境教育善盡 CSR。
- 持續改善對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

蔡雄建

**SKL 環境之光目標**

- 持續**維持 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14001 環境管理系統驗證有效性**，並預計於 2018 年完成全國自有大樓溫室氣體盤查，以掌握企業溫室氣體排放量，據以研擬減量計畫。
- 響應經濟部企業節電宣示，以 **3 年累計節能 6%** 為目標。
- 預計於 2018 年開始對供應商執行抽樣現場訪視作業。

| 環境管理系統導入實績 | |
|---|---|
| 2014 年 | 導入 ISO 50001 能源管理系統，並於 2018 年再次取得認證 |
| 2015 年 | 導入 ISO 14001 環境管理系統，並通過認證<br>導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並通過認證 |
| 2016 年 | 導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，完成主要自有 8 棟大樓認證 |
| 2017 年 | 導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，完成與集團共同使用 20 棟大樓認證 |

## 綠能永續 | SDG7.a、SDG9.4、SDG12.c

我們深知自身之影響力，因此我們積極找尋機會，不僅追求企業永續經營，也希望落實環境永續發展，共同為下一代創造更美好的生活環境。

### SKL 綠能永續行動

| 機制 | 綠能科技投資 | 支持政府發展再生能源 |
|---|---|---|
| 說明 | 積極響應政府綠色能源發展，設立「專案投資小組」，擬定綠能投資計畫，發揮實質影響力，促進台灣綠能科技產業之發展。 | 新光人壽除積極響應政府節能減碳政策，亦以行動支持政府發展再生能源。 |
| 2017 年成果 | 本公司與國內具豐富電廠建置及營運經驗之集團合作，計畫開發大型太陽光電電站，預計未來每年可發電 1.4 億度、減碳量約 7 萬公噸。 | 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 31.8 萬元。 |

# 低碳營運

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，但我們仍然致力於履行四大「低碳營運」策略，將節能減碳理念融入於日常業務之中，降低對能、資源的依賴，為環境永續帶來正面助益。




## 策略一 落實在地綠色採購 | GRI：204-01

新光人壽深知自身於供應鏈中的責任與影響力，我們落實在地綠色採購，提升對環境永續的影響力，連續兩年被評定為綠色採購績優單位，並榮獲台北市環保署頒發之「民間企業及團體綠色採購獎」。

| 項目 | 說明 |
|---|---|
| 政策 | 訂定《新光人壽供應商 CSR 承諾書》規範，積極落實供應商管理，響應在地採購及綠色採購理念，優先考慮選用本地供應商 |
| 作法 | 積極選用環保節能標章及遵循環境規範之產品，從日常庶務、資訊產品到建築物建材等，逐步提升採購環保節能產品之比例 |
| 2017 年成果 | ・在地採購比例：99%<br>・綠色採購金額：1.3 億元<br>・辦公、事務設備之綠色採購比例：81% |

# 策略二 宣導減紙省紙文化 | G4 行業特定揭露：FS8 | SDG12.5

新光人壽積極接軌數位金融，將壽險六大價值鏈結合「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」四大數位範疇，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 SDG 12 責任消費與生產之目標，為環境永續盡一分心力。

## 行政 e 化　替地球植樹

2017 年以「立新起點，創新局面」為策略主軸，以創新概念開發多種 e 化服務平台，推廣數位行動服務，兼具環保減紙之效益。

在全體員工共同努力下，目前業務流程已逐步 e 化，減紙成果卓越。2017 年總共購買之紙張量為 24,302 包，較 2016 年減少 14%，減少碳足跡排放約 14.3 噸 $CO_2e$。

為減少行政及業務所需之公文、保險條款和各類小冊子等紙張使用，我們引入大數據分析，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。2013 年到 2017 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：

| | | 累計至2017年使用件數 | 2017年件數 | 系統使用率 |
|---|---|---|---|---|
| 電子公文 | 無紙化之電子公文系統，可提供待核決公文件數，同時檢視公文內容並批示意見及決行。 | 276,576 | 60,823 | 78% |
| 行動簽核 | 僅須透過行動裝置登入電子公文行動簽核系統，便可隨時查詢已簽之公文資料以支援決策。 | 48,406 | 18,443 | 7% |
| 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。 | 98,027 | 44,924 | 100% |

## 工具ｅ化　發展保險科技(InsurTech)

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，藉此減少紙張之耗用，也同時向客戶傳達節能減碳之理念。



**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，於線上即時投保，取代紙本填寫作業。

節省紙張數
78,612 張



**工具二**
**電子保單**

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。

節省紙張數
72,288 張



**工具三**
**電子單據**

於要保書中提供電子方式寄送相關通知單據，另亦於官方網站會員專區內保單資料修改功能，便利保戶變更單據寄送形式。

節省紙張數
10,018,730 張




**工具四**
**行動商務APP**

| | | |
|---|---|---|
| 行動e拜訪 | 每月提供名單由服務人員透過平板電腦E-Service工具進行家戶拜訪，讓保戶了解保單相關內容，並協助辦理保單相關事宜。 | 節省紙張數<br>135,378 張 |
| 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。 | 節省紙張數<br>2,718,036 張 |
| 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。 | 節省紙張數<br>81,949 張 |

**2017年共減紙 13,104,993 張，減少排放碳足跡 94.36 公噸$CO_2e$**

### 行動商務 APP 未來規劃

| 項目 | 功能 | 預期成果 |
| --- | --- | --- |
| 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。 | 上線後每年可節省理賠申請書 50 萬張。 |
| 行動 e 契變 | 藉由平板電腦及 APP 進行契約內容變更。 | 上線後每年可達 20% 之使用率，節省 6 萬張紙。 |

## 策略三 減少建築能源耗用 | SDG 11.c

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 SDG 11 營建具有災後復原能力且永續之建築為目標，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<br>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。<br>・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。 |

### 節約永續綠建築

為實踐友善建築承諾，新光人壽積極以人、建築與環境共生共利之設計理念，打造節約永續綠建築；2017 年新板金融大樓已落成使用，以智慧科技、耐震、節能減碳及良好辦公環境空氣品質為目標，全面採用 LED 燈具、省水衛生設備及設置中水系統並大量使用綠建材。

未來新光人壽興建中大樓仍會致力於採綠建築各項環保節能設計，基地設有雨水回收及貯留設施，採用帷幕牆系統減輕建物重量，增強外牆隔熱功能以減輕空調系統負荷，室內設有照明設備節能系統、省水設施等環保設施，致力打造低碳永續之智慧綠建築。

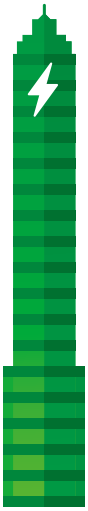
## 近三年綠色建築成果

| 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，於 2017 年完工進駐。<br>2. 綠色效益：<br>・CO2 吸收量（綠化設計值）：587.78 t<br>・基地保水量：11.66$m^3$<br>・雨水貯集槽（回收再利用）：227.7$m^3$ |  <br>2017 年取得鑽石級綠建築證書<br>美國綠建築協會 LEED NC<br>（LEED 新建案）之金級認證 |
| 新光人壽<br>水漾傑仕堡 | 1. 投入 13.02 億元打造綠建築，預計於 2019 年完工進駐。<br>2. 綠色效益：<br>・CO2 吸收量（綠化設計值）：717.3 t<br>・基地保水量：15.72 $m^3$<br>・雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 $m^3$ |  <br>2017 年取得黃金級候選<br>綠建築證書 |
| 新光南港<br>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。<br>2. 綠色效益：<br>・CO2 吸收量（綠化設計值）：727.66 t<br>・基地保水量：1,676.29$m^3$<br>・雨水貯集槽（回收再利用）：289.02$m^3$ |  <br>2016 年取得黃金級候選<br>綠建築證書 |
| 新光人壽<br>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。<br>2. 綠色效益：<br>・CO2 吸收量（綠化設計值）：358.69 t<br>・基地保水量：632.99$m^3$<br>・雨水貯集槽（回收再利用）：139.65$m^3$ |  <br>2016 年取得黃金級候選<br>綠建築證書 |
| 新光人壽<br>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。<br>2. 綠色效益：<br>・CO2 吸收量（綠化設計值）：930.35 t<br>・基地保水量：554.91$m^3$<br>・雨水貯集槽（回收再利用）：175.52$m^3$ |  <br>2016 年取得銀級候選<br>綠建築證書 |

## 降低建物能源使用量 | GRI：305-01、305-02、305-04 | SDG7.3

在各項節能措施執行下，新光人壽 2017 年全省自有建築物，用電量比 2016 年減少 1.69%，未來將持續落實節能行動，以 2016 年為基準，3 年累積節能 6% 為目標。

### 2017 年新光人壽全省建築物電力使用狀況



| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|
| 總用電量 | | 41,975,953 | 40,697,671 | 40,008,956 |
| 溫室氣體排放量 (T-$CO_2$e) | | 22,163 | 21,529 | 21,165 |
| 全省建築物總電力使用量 (吉焦耳) | | 151,113 | 146,512 | 144,032 |
| 電力能源密集度 | (吉焦耳 / 百萬元) | 0.51 | 0.42 | 0.39 |
| | (吉焦耳 / 人) | 14 | 15 | 14.10 |
| 營業收入-淨收益 (百萬元) | | 295,957 | 347,100 | 374,048 |
| 總員工總人數 (人) | | 16,462 | 13,949 | 14,362 |
| 溫室氣體排放強度 | (T-$CO_2$e / 百萬元) | 0.10 | 0.06 | 0.06 |
| | (T-$CO_2$e / 人) | 1.83 | 1.54 | 1.47 |

註 1：2015 年 ~2016 年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.528kg $CO_2$e、0.529kg $CO_2$e。（2017 年暫以 2016 年之係數計算）

註 2：2016 年電力度數，係由平均電價為 1 度電 =2.6159 元，2017 年暫時以 2016 年計。

註 3 : 1Kwh=0.0036GJ（吉焦耳）

### 2017 年完成新光人壽 20 棟自有大樓溫室氣體盤查驗證

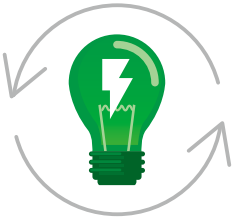
- 查證期間：2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日
- 盤查範圍：摩天、南東、桃園金融、中壢、新竹、惠國、復興、大雅、員林、斗六、新營、永華、台南、岡山、七賢、鳳山、基隆、宜蘭、北瓦、信義大樓
- 基準年：2016 年
- 溫室氣體排放總量：8,398.200 公噸 $CO_2$e/ 年
  直接溫室氣體排放量（範疇一）：464.3701 公噸 $CO_2$e/ 年
  能源間接溫室氣體排放量（範疇二）：7,933.8294 公噸 $CO_2$e/ 年
  生質燃料 $CO_2$ 排放量：0 公噸 $CO_2$e/ 年

註 1：全球暖化潛勢來源為 IPCC 2006 第四次評估報告公告之 GWP 值
註 2：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版
註 3：外購電力排放係數為能源局公告 105 年度電力排放係數 0.529 公斤 $CO_2$e/ 度

## 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，儘管大樓使用率增加，節能效益卻不減少，新光摩天大樓 2017 年摩天大樓總用電量約 2,581 萬度，2015 年總用電約 2,701 萬度，節能率約 4.5%，減碳量 637 噸 $CO_2e$。

### 新光摩天大樓節能成效



| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|
| 總用電度數(度) | 27,016,000 | 26,228,800 | 25,811,400 |
| 電力使用量(吉焦耳) | 97,258 | 94,424 | 92,921 |
| 節能成果(吉焦耳) | 3,715 | 2,834 | 1,503 |

註 1：2015 年 ~2016 年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.528kg CO2e、0.529kg CO2e。（2017 年暫以 2016 年之係數計算）

註 2: 1Kwh=0.0036GJ（吉焦耳）

## 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，2017 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.63~1.74 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 2017 年底 Windows 主機虛擬化已達 63.80% 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，2017 年度商業火險（含地震、颱風洪水險）之投保金額約 237 億元。



# 策略四 實踐低碳健康生活

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 10 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，新光人壽外勤人員交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵外勤人員，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。

### 近三年交通運輸耗能狀況



| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|
| 公務車總用油量(公升) | 112,877 | 64,592 | 117,274 |
| 溫室氣體排放量(t-CO2e/年) | 256 | 146 | 265 |

註 1：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版

註 2：採 2017 年 98 無鉛汽油均價換算 25.95（元 / 公升）

## 「夏日節電 316 行動」我們節電中

截至 2017 年，新光人壽已第 11 年實施「夏日輕衫」活動，用行動響應政府節能減碳政策，包含實施「夏日輕衫」、「冷氣溫度調高一度」、「空調省電 6%」，行動方案為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° C 至 28° C；並曾榮獲經濟部能源局評選為「最落實節能減碳指標企業」。

## 節水行動

新光人壽用水主要為辦公室民生用途，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，並以減少非必要的水資源浪費為目標。

### 近三年自來水使用狀況

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|
| 全省大樓自來水使用量 | 498,183 | 583,431 | 478,542 |
| 摩天大樓自來水使用量 | 35,926 | 38,338 | 39,435 |

單位:度






## 廢棄物回收 | GRI：306-02 | SDG11.6、SDG12.5

為藉由預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生，我們規劃在 2018 年，讓新光摩天大樓達到 35% 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，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。

### 新光摩天大樓廢棄物處理狀況

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|
| 回收處理廢棄物總量 (資源回收) | 245,080 | 243,730 | 245,250 |
| 焚化處理廢棄物總量 (垃圾運量) | 1,154,312 | 1,105,270 | 1,015,890 |
| 堆肥處理廢棄物總量 (餐廳廚餘) | 218,600 | 217,250 | 220,000 |
| 營建混合物再利用 (大型廢棄物) | 3,600 | 3,250 | 3,300 |

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

### 新光人壽環境支出

| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|
| 摩天大樓 | 環境預防性支出 | 1,260,271 | 1,258,071 | 1,255,871 |
| | 環境管理支出 | 10,638,909 | 10,874,488 | 11,014,544 |
| 全省大樓 | 環境預防性支出 | 9,147,219 | 8,918,538 | 12,153,128 |
| | 環境管理支出 | 50,649,336 | 49,636,349 | 61,351,609 |

註 1：環境預防性支出為消毒水池、外牆清洗及生飲水保養等。

註 2：環境管理支出為垃圾處理、清潔人力、耗材等。

註 3：因 2017 年有新大樓啟用，因此環境管理支出增加。

單位:元

# 幸福之光



| 關鍵 CSR 主題 | 中長期目標 |
| --- | --- |
| **推廣及促進樂齡議題**<br>因應人口老化的社會需求，提倡樂齡照護的重要性，有助產業發展及成果。 | ▌串連集團資源，提供高齡者多元照護服務。 |
| **多元商品服務**<br>因應人口老化及特定族群之保障需求。<br>提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇。<br>強化各族群基本保障。 | ▌深耕長照市場並發展橘色商機，聚焦長照險商品研發。<br>▌整合集團資源，提供加值服務。<br>▌持續注重保障型相關商品的研發。<br>▌提供保戶多元化資產配置選擇。<br>▌持續提供多元普惠金融服務。 |
| **保戶服務品質**<br>提升保戶便利服務，提高服務效率。 | ▌持續改善核賠機制與流程。<br>▌強化各類數位系統友善性及便利性。 |
| **多元化服務溝通介面**<br>提供保戶即時性服務，提高保戶便利性。 | ▌持續發展數位金融，以「創新客戶體驗」為目標，挖掘客戶服務契機。<br>▌打造以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心。<br>▌持續提供多元普惠金融服務。 |



## 2017 年執行成果

- 新光人壽長照護網站年訪人次成長 30%，為壽險業同類型網站中最佳排名網站。
- 「阿嬤的燈籠」微電影榮獲「2017 台北金雕微電影展」優等影片獎。

- 開發「重大疾病及醫療型」健康險商品。
- 推出「展新美利保險計畫」，滿足退休後的理財規劃需求。
- 針對年輕族群，開發高保障、低單價之合適保險商品。
- 配合男女差異化保險需求，推出「HER 大好保險計畫」及「大男子保險計畫」。
- 2014 年至今微型保險捐贈計畫已有 3 萬多名民眾受惠，捐助逾 **758 萬元**，獲『業務績優獎』。

- 一般理賠案件平均處理天數為 1.17 天，較去年同期縮短 0.01 天。
- 客戶理賠滿意度為 **90.4%**
- 客服滿意度目標值 84%，實際達成 **85.3%**
- 樂 CALL 保投保數 24,953 件，接聽率 **80.4%**
- 完成 3.2 萬件電話簡易契變客戶服務。

- 已開展新光人壽 APP、行動商務 APP、智慧行動繳費、小新智能客服及理賠風險分析系統等數位行動。
- 持續推動「網路投保」，提供保戶方便且多元通路投保方式。

| 關鍵 CSR 主題 | 中長期目標 |
| --- | --- |
| **人才培育與新世代人才晉用**<br>強化職能建構，確保組織人才永續發展。<br>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。 | ▌完備各層級成功典範之職能發展。<br>▌擬定人才育輔及多元發展計畫。 |
| **員工權益**<br>重視員工的工作及集會結社權利，極力維護其尊嚴與隱私。<br>保障各族群員工權益。 | ▌研擬完善之人權評估機制，並消弭各種強迫勞動之情事。 |
| **勞資關係**<br>提供完善的福利，確保員工身心均衡發展。<br>提供多元化溝通管道。 | ▌持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施。<br>▌積極回應員工心聲。 |
| **打造健康職場環境**<br>提供完善的幸福健康職場。 | ▌持續建置健康安全環境。<br>▌提升員工自我健康及安全衛生認知能力。 |

## 2017 年執行成果

- 提供企業實習機會予 406 名學生。
- 開授 74 堂保險實務課程，2,960 名員工受惠。
- 舉辦 19 場新知趨勢講座、提供 2,738 名員工數位金融自主進修機會，深化員工數位金融應用與客戶互動質量。
- 業務領導力發展計畫已培育各領導梯隊 472 人，並有 144 人已晉升。
- 規劃國際理財證照課程，強化員工財金專業，提升企業專業理財形象。







- 全體員工 100% 完成人權訓練。
- 超額僱用身心障礙者員工。
- 近三年共提供 54 萬元返鄉補助金予原住民員工。
- 100% 完成兩性平等之檢核。
- 內外勤女性主管職占 **63%**










- 員工申訴共 2 件，受理後均有效解決。
- 勞資爭議數減少為 12 件。
- 與工會協商 3 件勞動條件情事，均獲得共識及解決。
- 非主管之員工平均福利 **135.7 萬元**







- 深化七星服務計畫，推動「四全」守護，時刻守護全體員工。
- 辦理正向領導與員工管理敏感度培訓課程，及職場暴力預防宣導課程。
- 搭配年度健康促進活動，推廣雲端「新光 i 健康」小站之應用。
- 公告「禁止工作場所職場暴力書面聲明」，提供職場暴力申訴管道。



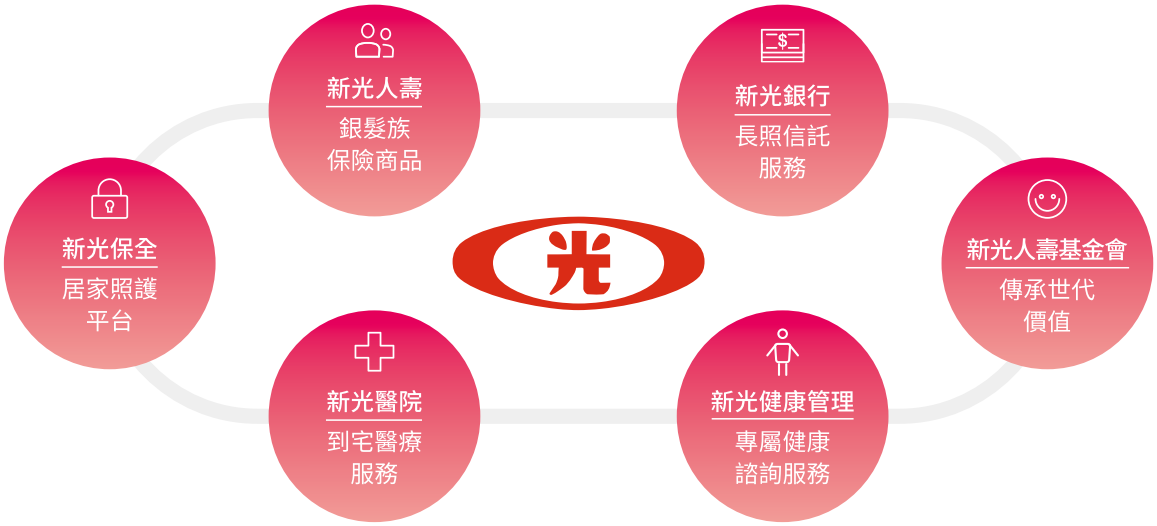
# 多元產品 | SDG3.d、SDG8.10

## 整合集團資源，提供加值服務

我們以「光」無所不在之精神，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，提供適合客戶的加值服務。

### 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 | 目的 |
|---|---|---|---|
| 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 | 創意老化公益專案 | 增加社會互動，提升長輩自信 |



# 與時俱進的商品開發思維 | GRI：203-02、417-02

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

相關商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，並依《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》，由法令遵循單位出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責，落實消費者權益保障。2017 年度新光人壽並無發生違反產品與服務之資訊與標示相關自願性規約之事件。

為提供國人保險保障、鼓勵國人維持健康，強化健康風險管理能力 (SDG 3)，新光人壽 2017 年開發 4 張保障型商品、14 張健康及傷害險商品，包含 1 張具外溢機制健康險，藉由保費減費之誘因，鼓勵保戶自主維持建康、降低罹病風險，優異的商品獲得內外部一致肯定。







## 商品規劃方向

近年來，我們致力於品牌與產品創新外，同步強化企業跨部門間的合作戰略，深入且洞悉客戶最真實的需求，創造符合市場所需的商品。

| 提高保障 | 回應趨勢 |
| --- | --- |
| 1. 響應政府政策推出「小額終身壽險 / 傷害保險附約」，增進高齡族群基本保障。<br>2. 加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾，提供「基本保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品。<br>3. 持續研發「低保費、高保障」商品，以減少保戶過多負擔，有效提高平均保額。<br>4. 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品，提供全方位的醫療保障。<br>5. 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. 響應政府政策，推出結合「健康檢查」的外溢保險商品，提倡國人健康促進。<br>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。<br>3. 開發「退休規劃商品」，滿足高齡群族退休群族之需，並考量醫療、失能、重大傷病等保障需求。<br>4. 推出男性設計之保險計畫，提供財務、醫療及癌症等保障系列商品。<br>5. 推出小資年輕族群「活力系列」商品，訴求「小保費換大保障」，輕鬆擁有精選醫療保障。 |

## SKL 特色產品總覽

G4 行業特定揭露：FS7

| 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「癱瘓、疾病、失能」風險，包含長照久久長期照顧終身保險、長護久久終身健康保險 ( 新定義 ) 及長扶雙享 A/B 型殘廢照護終身保險。 | 2013 年至 2017 年此系列商品已累積 47 萬件新契約保單 |
| 「重大疾病及醫療型」健康險商品 | 初次罹患且取得健保署核發之非屬除外項目之重大傷病可獲得理賠，認定明確簡單。保障範圍廣，有保有安心。 | 推出「安心卡重大傷病定期保險」 |
| 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 大好保險計畫」 |
| 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。 | 推出「大男子保險計畫」 |
| 年輕族群專屬商品 | 以「小保費換大保障」為設計理念，精選年輕朋友最需要的住院、手術、處置、意外及重大疾病等五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔。 | 推出「活力系列」商品，截至 2017 年底已承保 6 千餘件新契約 |
| 退休規劃商品 | 提倡退休理財規劃，量身打造退休俸。 | 推出「展新美利外幣利率變動型終身還本保險」 |
| 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 2017 年度「業務績優獎」 |
| 外溢機制商品 | 鼓勵保戶落實或提升自身健康管理觀念及行為，設計具備外溢機制商品，藉由體檢可享保費減費之優惠。 | 推出「新光人壽活力勇健重大疾病定期健康保險（甲型）」 |















如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網：https://www.skl.com.tw/852849ed14.html

## 展新美利保險計畫

因應高齡化社會來臨，為補足國人欠缺的退休、醫療及失能三大缺口，鼓勵國人提早進行退休理財規劃，延續 2016 年「展新人生保險計畫」理念，於 2017 年推出「展新美利外幣利率變動型終身還本保險」，將量身打造『月退俸』的概念融入商品設計，開發兼具穩健增值及指定退休年齡「月」還本功能的嶄新退休保險計畫。

截至 2017 年底已有 6,000 位客戶參與「展新美利」自主規劃專案，透過多種繳費年期選擇，客戶可因應個人需求，決定領取生存保險金的退休年齡與給付頻率，不但靈活且具彈性，可帶來長期穩定現金流入，以降低無法預知的長壽風險。

## HER大好 / 大丈夫保險計畫

新光人壽關注社會趨勢，針對女性需求推出「HER 大好保險計畫」，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，其中「大好利率變動型終身還本保險」更榮獲「2017 年度最佳風雲保單」之殊榮。

男女眉角大不同，保險規劃也要因人制宜，憑藉「大女子」的成功經驗，因應男性需求，2017 年推出男性族群理財、意外保障、特定疾病及手術保障，累積至 2017 年底，已為 3.6 萬位客戶規劃專屬保障。

## 活力系列 / 外溢機制商品




面對小資薪酸的年代，對年輕族群來說，每一分預算都要做最大效益的運用。新光人壽的商品設計緊貼社會趨勢，於 2017 年推出年輕族群專屬「活力系列」商品，以「小保費換大保障」為設計理念，精選年輕朋友最需要的住院、手術、處置、意外及重大疾病等五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔。

為進一步鼓勵保戶落實或提升自身健康管理觀念及行為，活力系列中「新光人壽活力勇健重大疾病定期健康保險（甲型）」具備外溢機制，保戶持續透過健康管理及身體健康檢查顯示體況改善時，即有機會享有續年度最高 23% 保費折減。藉由保費減費之誘因，可促進保戶自主維持建康、降低罹病風險，強化保戶健康風險管理能力。

## 新光專業研究能量

為強化保險專業技能及儲備新興產品服務能量，2017 年我們與各大專院校合作，致力於推展以下研究：

| 計畫 | 目的 |
|---|---|
| 健康保險與道德危險專案研究計畫 | 健康保險市場存在資訊不對稱現象，即健康保險商品的需求者與健康保險商品的提供者對於商品或市場資訊的掌握處於不對稱的狀態。為減少詐欺現象，降低保險公司經營風險、永續經營。 |
| 保險理賠巨量資料分析技術為範疇之研究 | 針對保險理賠巨量資料之有關議題進行探討，包括健保支出、理賠項目、理賠文字探戡等。運用保戶醫療支出巨量資料，以各種演算法分析不同客戶群，於醫療支出差異、地區、個人特徵（年齡、職業、姓別、醫療記錄…等）差異，是否可能以不同訂價，進行差別取價，降低保費平均數的影響。 |

# 負責任行銷廣宣 | GRI：205-03、412-02、416-02、417-01、417-03 | DMA-FS4、DMA-FS15

新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，100% 皆符合法令對資訊揭露的要求外，更訂定《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，力求商品資訊及內容的真實清晰。

此外，我們依法執行內控自行查核教育訓練，包含洗錢防制法、個人資料保護法、職業安全衛生、資訊安全、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務、防制洗錢及打擊資恐、身心障礙者權利公約施行法、CSR 等課程，員工受訓比率達 100%。同時亦透過內部溝通平台與線上學習資源隨時宣導法令規範，強化員工法令遵循及當責之精神。

## 業務員道德管理

新光人壽重視外勤人員的招攬行為，針對銷售文件建立審核程序及覆核機制，依循《保險業招攬廣告自律規範》及《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，確保各類商品說明書或文宣、字體或風險警語，均已依相關規定充分揭露，保障消費者權益。2017 年新光人壽無發生未遵循行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規和自願性規約之事件。

此外，我們訂有《業務招攬處理制度及程序》，透過嚴格控管機制，防範保費挪用管理機制，確保企業利益及保戶權益不受影響。

## 員工行為準則

新光人壽重視從業人員的道德操守，於《人事管理規則》中規範所有員工應遵守的行為準則，作為日常執行業務運作的基準，此規範適用於經理人及所有內外勤員工。

每一位員工均有責任依最高的道德標準維護公司聲譽，為此，我們訂立《行為準則同意書》，違反人事管理規則的行為均視為不當行為，將予以懲處，致力緊守客戶及公司的利益，2017 年無發生收受賄絡等情事，已針對 6 件濫用職權、保費挪用之情事，採取紀律處分。

## 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目標。
(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。

## 完善資訊安全防護暨個資管理 | GRI：418-01、419-01

新光人壽設立「資訊安全委員會」，定期召開會議，檢視內、外部資訊安全議題及相關法規要求，確保各項資訊安全措施符合法令法規之要求，確保保戶隱私權。

| | |
|---|---|
| 國際驗證 | ISO 27001 資訊安全管理系統認證<br>BSI 10012 個人資訊管理系統認證 |
| 管理機制 | 1. 客戶資料蒐集方式：進行保戶資料蒐集作業時，均提供「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」予保戶，以盡告知之義務。 |
| | 2. 客戶資料儲存及保管方式：導入個人資料管理制度（PIMS），對於保戶的資料，設有安全的控管設備及機制，並為因應特殊或緊急事件或災害發生，建立異地備援系統及儲存機制，嚴密保存客戶資料。 |
| | 3. 客戶資料安全及保護方法：以 SSL 加密機制進行資料傳輸的加密，並以加裝防火牆，WEB 防火牆、防入侵偵測系統、進階式持續攻擊防護、網路防火牆、防毒等防止第三人不法入侵或內部的非法使用，避免客戶資料遭到非法存取使用，並應用電腦系統隱藏加密方式儲存密碼，以確保客戶的密碼不會遭到非法竊取。 |
| | 4. 2017 年度已建置個人端資料盤點系統與主機異動資安防護系統，且更新舊有已屆淘汰年限之網路設備及防火牆，並持續評估相關網路服務（如公司內部人員上網、網頁郵件 .. 等）的監控及審核的解決方案，持續強化管理，減少資料洩漏的管道及風險。 |
| 教育訓練 | 1. 2017 年內勤員工 100% 已完成年度 2 次之個人資料保護法、防制洗錢及打擊資恐教育訓練。<br>2. 2017 年外勤員工 100% 已完成年度之個人資料保護法、資訊安全、職業安全衛生、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務及企業社會責任等 32 場次之教育訓練。 |
| 年度缺失 | 各部室依法令遵循重大事件進行通報之案件中類別為發生重大營業秘密或個人資料，遭竊取、洩漏、竄改、毀損、遺失等情事共有 3 件，改善措施包含加強相關訓練、宣導及追蹤。 |

# 樂活服務

## 全方位保戶服務網絡

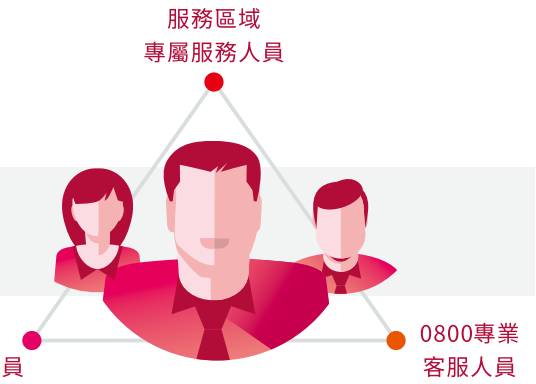
我們深知保險服務業於行銷服務、交易、理賠服務等各階段，均需要價值鏈夥伴們共同合作，才能提供客戶更專業的服務；因此，我們不斷與各價值鏈利害關係人議合，考量國際趨勢、響應主管機構政策、用心傾聽保戶聲音，於 2017 年提出「立新起點，創新局面」策略，打造多元服務介面，提升各項服務效能及品質，創造永續經營契機。

### 新光智慧服務網

新光人壽建構了三位一體的保戶服務網，擬定「區域重劃」、「服務精耕」、「主動服務」三大策略，透過專屬服務人員、專業櫃檯人員及 0800 專業客服人員，提供專業、即時、貼心的保戶服務，形成三環保戶服務網，於 2017 年榮獲第七屆保險卓越獎「保戶服務專案企劃卓越獎」金質獎。

**保戶服務策略**

**「區域重劃」、「服務精耕」、「主動服務」**




| | |
|---|---|
| 服務區域專屬服務人員<br>（區經理 1,109 名、組長 6,485 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，即時提供各項優質的金融服務。 |
| 服務中心專業櫃檯人員<br>（10 個服務中心） | 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。<br>**智慧服務提醒**<br>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, 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。 |
| 0800 專業客服人員<br>（46 位 inbound 客服人員、57 位 outbound 客服人員） | 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，由 outbound 人員親自電訪，全面提升新契約招攬及服務品質並確保保戶權益。 |

## 多元服務管道




| | |
|---|---|
| 保險商品管道 | 於組織外亦可透過其他通路，如銀行通路、直效行銷通路、保險經紀代理人、網路、機場櫃檯等，取得保障服務。 |
| 費用繳納管道 | 多元化繳費方式，如帳戶轉帳、信用卡扣款、專屬服務人員收費、APP電子條碼、ibon、新光銀行臨櫃、Hami Wallet APP等。 |
| 簡易契變管道 | 電話線上簡易契變項目有電話（含手機）、通訊地址、EMAIL電子信箱申請、刪除及信用卡效期變更共四項，2017年度處理件數32,248件，有效降低他線行政人力。 |

# 傾聽保戶聲音

為提升客戶服務品質，創造優質客戶體驗，2017 年新光人壽領先業界導入並取得「RMS（Royal Mystery shopper）皇家神祕客」、「ISO 10002:2014 客戶滿意 - 組織客訴處理指南」國際服務標準驗證，優化服務流程，全力建構優質的客戶服務系統，為全台壽險業首家完成高規格考驗。

## 全年無休 -0800 客服中心

新光人壽設有「0800 客服中心」，迅速提供保戶正確的資訊，並定期進行保戶滿意度調查，強化服務品質，改善服務流程。

2017 年客服中心共服務 35.8 萬通進線，其中以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗，獲得客戶服務高度滿意之回饋。



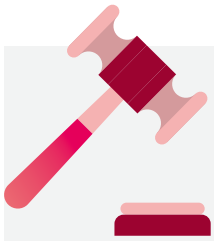
| | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|
| 0800客戶服務滿意度 | 77.8% | 83.7% | 85.3% |

## 完善回應保戶意見

針對保戶申訴問題，我們設有申訴信箱 skl1v0@skl.com.tw，於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。

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

### 近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數



| | 2015 | | 2016 | | 2017 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 分析項目 | 理賠案件 | 非理賠案件 | 理賠案件 | 非理賠案件 | 理賠案件 | 非理賠案件 |
| 評議比率 | 0.076 | 0.042 | 0.036 | 0.026 | 0.024 | 0.033 |
| 平均處理天數 | 1.49天 | | 1.05天 | | 1.08天 | |

### 近三年保險局申訴綜合評分值及名次



| | 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2015 | 12 | 14 | 9 | 11.67 | 15 |
| 2016 | 5 | 8 | 2 | 5.00 | 7 |
| 2017 | 8 | 6 | 1 | 5.00 | 7 |

資料來源：金管會保險局

# 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。

**★ 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。




## 創新理賠服務

| 計畫 | 目的 | 服務機制及成果 |
|---|---|---|
| 兩岸理賠服務 | 提供兩岸保戶更便捷的理賠服務 | 新光人壽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。<br>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。 |
| 保險金抵繳服務 | 提高理賠效率 | 為提升理賠效益，我們與新光醫院合作，提供客戶日額型保險金抵繳住院醫療費用之服務，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。 |

# 普惠金融與緊急救助 | GRI：203-02 | G4 行業特定揭露：FS14、DMA-FS16 | SDG1.4

新光人壽積極響應聯合國及金管會核心政策，建構友善保險服務環境及措施予各類利害關係人，我們依據《保險業金融友善服務準則》推動相關服務，以提高保險服務可及性、使用性及品質為目標，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群保戶享有同等的禮遇與服務資源。

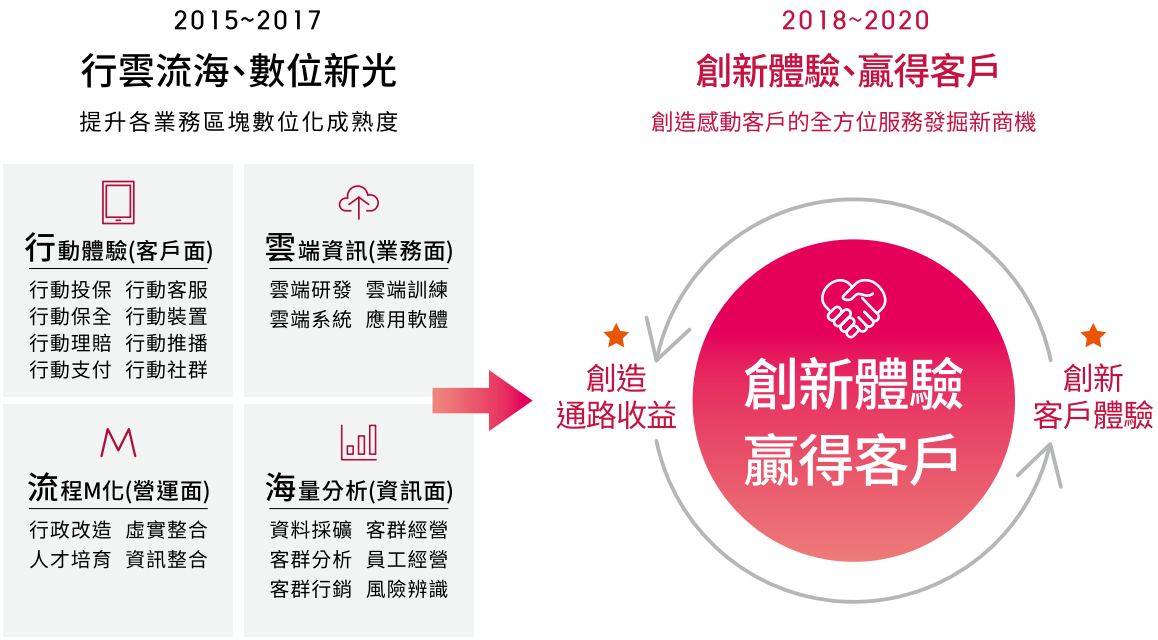
<table>
<tr><th>措施</th><th>目的</th><th>服務機制</th></tr>
<tr><td>各項行政規範</td><td>保障保戶權益</td><td>1. 業務規範：充分瞭解客戶需求，並進行評估，避免客戶因購買不符自身需求或超出負擔能力的保險商品。<br>2. 核保規範：不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。</td></tr>
<tr><td>微型保險捐助計畫</td><td>強化弱勢族群基本保障</td><td>新光人壽響應政府政策，積極推動個人與集體微型保險，成果卓越。
<table>
<tr><th rowspan="2">投保形式</th><th colspan="2">業務推廣</th><th colspan="2">捐贈</th><th rowspan="2">2017 年總計</th></tr>
<tr><th>2016 年</th><th>2017 年</th><th>2016 年</th><th>2017 年</th></tr>
<tr><td>件數</td><td>8,271</td><td>6,235</td><td>7,747</td><td>16,796</td><td>23,031</td></tr>
<tr><td>保費</td><td>156.6 萬元</td><td>127.5 萬元</td><td>254.5 萬元</td><td>334 萬元</td><td>461.5 萬元</td></tr>
<tr><td colspan="6">開辦至 2017 年已承保 46,000 人</td></tr>
</table>
自 2014 年開辦至今與多家社福團體、鄰里辦公室、縣市政府社會局、農漁會及各大專院校等約 40 家機構合作，總計約有 30,720 名民眾受惠，保費捐助已逾 758 萬元，落實照顧經濟弱勢民眾，協助建構社會安全網，獲頒微型保險競賽『業務績優獎』。<br>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。</td></tr>
<tr><td>推出小額終老保險</td><td>提升國人生活保障</td><td>為使體況不佳或是中高齡民眾，能獲得基本保障，提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險，以提升國人保障；至 2017 年底已有 8,000 名中高齡民眾受到保障，並預計 2018 年推出網路投保，提高服務可及性。</td></tr>
<tr><td>金融友善服務</td><td>降低身心障礙族群網路應用的困難</td><td>1. 網站服務<br>體貼身心障礙者可能受限於視力或聽力影響，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，提供友善數位環境，讓民眾可以進行便利地自主管理。<br>2. 臨櫃服務<br>客戶及親友攜帶保單、印鑑、雙證件及相關文件至全台服務據點（http://www.skl.com.tw/serviceCenter.html?），將會視保戶需求指派專業服務人員協助。<br>3. 到府服務<br>可撥打免費專線（0800-031-115）或保戶留言板（https://www.skl.com.tw/3d516f1d14.html），將會有專業服務人員親臨到府服務。</td></tr>
</table>

| 措施 | 目的 | 服務機制 |
| --- | --- | --- |
| 金融友善服務 | 降低身心障礙族群網路應用的困難 | 4. 新光人壽 APP<br>提供保戶優質及便利的保險服務平台，可查詢理財資訊、預約諮詢及多項保單服務等。<br>新光人壽APP<br>iOS 下載<br>Andriod 下載 |
| 金融知識教育 | 推廣金融保險教育 | 1. 新光人壽大專青年金融成長營<br>為協助金融保險教育之推廣，建立大專院校學生對金融理財與保險規劃的正確觀念，提升保險專業認知，提前做好職涯規劃準備。<br>2. 美麗人生講座<br>每週五定期舉辦美麗人生講座，邀請各界專家進行包含理財、休閒、身心健康等主題演講，提供實用資訊，促進健康快樂生活之建立。<br>  <br>  |
| 全球海外緊急救助服務 | 提供全天候的安心保障 | ・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。<br>・全球海外緊急救助服務於 2013 年至 2017 年期間提供 46 件服務服務案件，總共花費 2,552 萬元。 |
| 免費道路救援服務 | | ・只要保戶一通電話，24 小時全天候提供車輛免費拖吊服務。<br>・免費道路救援於 2013 年至 2017 年期間提供 9,237 件服務案件，總共花費 1,266 萬元。 |
| 緊急災害事故關懷服務 | 提供保戶最即時的關懷服務 | 2018 年 2 月 6 日晚間在花蓮發生 7 級強震，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。<br>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 3 位保戶，理賠金額約 190 萬元。<br>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 4.25 萬元，於保戶需被支持的時刻，守護在保戶身邊。 |
| 新光防災五保 | 強化保戶之風險承擔能力及減緩保戶負擔 | 深知重大災害及氣候變遷所導致災害，對保戶們產生的影響，因此為強化保戶之風險承擔能力及減緩保戶負擔，新光人壽提供貼心的五大重大災害調適措施，包含保單補發免收工本費、保費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠、房屋貸款本金寬延優惠、主動到府理賠及關懷服務等。<br>2017 年 9 月中颱「泰利」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。 |

# 保險科技（InsurTech）創新服務 | SDG8.10、SDG9.5

2017 年新光人壽以「立新起點，創新局面」為主軸，將壽險六大價值鏈結合「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」四大數位範疇，訂定數位金融短、中、長期發展策略，並耗資 7,580 萬，運用科技技術，打破時空限制，打造創新服務價值，致力提供客戶更多操作簡便、安全又快速的服務體驗。

至 2020 年之短期計畫，則以「創造通路收益」、「創新客戶體驗」為目標，訂定各項指標進行追蹤監控，持續挖掘全方位客戶服務新契機。




## 網站專區 優化客戶體驗

為響應金管會推動保險業 e 化政策，新光人壽打造數位化金融環境及推展保險業電子商務服務，並依循相關法令申辦網路投保業務，自 2015 年以來，不斷投注相關資源，使網路投保新契約件數較 2016 年成長 40%，呈現逐年成長趨勢，取代傳統紙本要保書，提供給客戶自主選擇、安全、便利、迅速且環保的投保方式。




## 多樣化網路投保商品及創新溝通模式

新光人壽網路投保領先同業，目前於網路平台中已提供六種類型保險商品，並且透過創新溝通模式，邀請國際級攝影師 Stefen Chow 拍攝微電影「為改變 做好準備」，傳遞：「面對人生的無預警角色轉變，應開始思考如何為家人付出及為了不可知的未來做好準備」之改念，榮獲台北金鵰微電影比賽評審肯定，勇奪「最佳創意攝影」及「優等影片」2 項大獎；此外，更運用影音小短片說明各項商品特色，讓客戶簡易理解受理規定及瞭解商品內容，滿足客戶多元保障需求，請參閱新光人壽網路投保網站 (https://online.skl.com.tw/ )。

新光人壽網路投保網站

## 網路交易 優化貼心服務

打造以消費者為中心的網路投保體驗環境，提供線上保費試算服務、貼心優惠服務等。2017 年新增金融憑證驗證功能，免臨櫃即可申辦網路會員並線上交易，增加便利及多元性，縮短保戶的辦理時間。

此外，亦研發「保障資產計算引擎」應用於新光人壽官網會員專區 (https://www.skl.com.tw/43d53f7c14.html )，讓客戶可了解自身的保障內容、風險缺口，有助於保戶評估保障內容。

新光人壽官網會員專區

為貼近使用者需求，更運用最新的顧客體驗方法及 NPS 評分機制，2017 設計出全新的會員專區，簡潔且直覺的操作介面，深獲客戶好評。截至 2017 年底，會員人數累計已達 195,346 人，網路交易服務申請達 27,877 人。未來，我們將持續不斷的優化網路投保的產品服務，以高品質的專業服務，帶給客戶更創新的網路投保體驗。

# 行動體驗 享受便利生活

## 新光人壽 APP

「新光人壽 APP」，讓保戶隨時可透過手持裝置，不受時空之限制，均可享有優質與便利的行動服務。

## 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」，有效改善傳統轉帳紙本約定常見的印鑑錯誤、帳號或身分證號碼填錯等造成轉帳失敗及申請、審核程序繁複等問題，有效縮短保戶申請定期轉帳保費之業務流程。

此項服務至 2017 年底止，已有 16,402 人次受惠，大幅提升保單出單時效，使保戶獲得更安全、即時約定的繳款服務。

## 「Hami Wallet APP」智慧行動繳費

為簡化保險費繳交流程並節省客戶時間，我們與中華電信跨業合作，開發 e 化保戶自主服務，只要下載「Hami Wallet APP」，即可使用手機完成保險費繳納，無需擔心天候或行程延誤繳費而損害權益，讓繳費簡單有效率。




## 新光人壽APP 使用情形

| | 2016 | 2017 |
|---|---|---|
| 下載人次 | 41,263 | 54,783 |
| APP月平均開啟次數 | 46,953 | 60,101 |
| 保戶會員登入月平均人次 | 15,797 | 25,524 |

# 行動商務 APP 創新互動服務

為維護客戶權益提升服務效能，服務人員以數位裝置為載具，以家戶為拜訪單位，主動關懷客戶，將服務內容數位化留存完整服務軌跡，並強化個資控管以提升服務品質及效能。




| 項目 | 功能 | 2017 年績效 |
|---|---|---|
| 行動 e 拜訪 | 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，自 2017 年開辦「停效保單關懷 2.0」，協助辦理保單復效，以維護客戶權益。<br>心動服務：每月提供名單由服務人員透過平板電腦工具，拜訪客戶，並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。 | 已完成拜訪 42,274 人次，透過行動 e 拜訪申辦簡訊服務，減少郵寄紙本通知資源之耗用。 |
| 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。 | 新契約保單共 226,503 件，推廣使用率達 88.5%。 |
| 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。 | 使用件數 81,949 件，使用率達 48%。 |
| 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。 | 正在規劃中，限於法令規定目前尚未開放。 |
| 行動 e 契變 | 藉由平板電腦及 APP 進行契約內容變更。 | 正在規劃中，限於法令規定目前尚未開放。 |

## 智能客服 大數據提供服務

新光人壽領先國內保險同業，首創「智能客服中心（Smart Contact Center）」計畫，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。

此外，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，相關功能包括：

(1). 整合多媒體服務，提供客戶多元聯繫管道：客戶可使用電話、電子郵件、行動 APP、文字客服、語音客服等管道，聯繫客服中心。

(2). 導入語音流程服務（Interactive Voice Response, IVR）：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，2017 年績效如下：

- 旅平險「樂 CALL 保」便利服務：投保數 24,953 通，接聽率 80.4%
- 電話簡易變更服務：共處理 32,248 通
- 智慧服務提醒：關於保全應付未付款項共查詢 9,957 通，主動協助給付金額達 7,700 萬元

未來，我們將以「語音辨識分析、人工智慧服務、CRM 大數據分析」的三階段策略，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。

**智能客服小新**



**執行方式**

- 7 月於官方網站、APP 渠道對外提供服務
- 11 月實名制上線，第一階段提供「繳費狀況查詢」及「保單借款狀況查詢」服務項目

**專案特色**

- 轉型智能客服中心
- 提供 24 小時諮詢服務
- 增加服務人次，降低人力成本
- 多元管道服務，滿足顧客不同需求

**執行成果**

- 累計進線通數共 17,124 通，轉真人客服數共 60 通
- 進線佔率：官網 73.2%、APP 26.8%
- 使用時間：上班時間使用率 70.4%，下班時間使用率 29.6%

**專案目標**

- 提供 7X24 小時不間斷的智能文字客服
- 提供客戶自主服務功能，即時查到所需資訊

**未來規劃**

- 持續規劃實名制服務項目、對話式商務
- 導入 Pepper 機器人等配合相關部門的實務應用
- 「語音機器人諮詢」服務項目

# 大數據 智慧數位系統分析

## 「客群經營 Inforce 2.0」

引入「以客戶為本」的理念，應用大數據科技的精準與便利性，創造綜效的價值。

### 主要特色

- 大數據「客戶分群」：以客戶的需求導向，結合大數據與數位金融科技創新應用，提供保戶適切建議，提升服務品質及效能。
- 與專業團隊量化分析有效保單，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。

### 行動方案

運用大數據工具分析「客戶分群」，並結合再購模型與「保障資產計算引擎」的雙軌運算，進行保險需求及互動策略之分析，提供保戶適切建議。

### 推動成果

- **2017 年銷售名單帶入新契約原始保費收入 62.5 億。**
- **2017 年銷售名單推薦商品成交率 50.1%。**
- **2017 年銷售名單成交率 13.82%。**

## 理賠風險篩選系統

### 理賠風險分析系統（壞人模型）

藉由整合理賠系統相關資料，並運用資料採礦的分析技術，分析拒賠案件的特性及趨勢，進而提升整體調查績效、降低理賠損失。

**專案目標：**

提升調查命中率，降低理賠損失；建構整體的分析系統架構及分析資訊平台。

**預期專案效益：**

1. 理賠分析時間減少成本約 1,321 萬元，舒緩增加理賠人力之情形。
2. 理賠金額降低約 1,402 萬元。
3. 理賠經驗數位化，不因人員異動而流失。
4. 建立一致的理賠發查標準，不因人因地而異。

### 快速理賠進階風險分析系統（好人模型）

在高風險模型的建置經驗下，分析快速理賠案件的特性及趨勢，進而提升整體作業績效、降低理賠作業成本。

**專案目標：**

1. 將理賠風險量化，提升案件分級的準確性。
2. 採用自主資料倉儲提供資料來源及資料彙整。

**實際專案效益：**

正常件平均經辦天數 1.1 天、人均月審核件數 383 件。

### 未來規劃：

透過高、低風險模型之建置，依據篩選之風險值進行作業分流，並與【前端】理賠分案及【後端】自動核賠機制結合，以期能減少作業風險、縮短處理天數。

### 理賠風險篩選系統 獲獎連連

- ★（數位時代）創新商務獎
- ★（財訊金融）創新應用獎
- ★（企業永續）創新成長獎
- ★（金融之星）金融創新獎

# 推動樂齡保障服務 | SDG3.8

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，協助保戶樂在生活。

| 公司 | 負責主軸 | 服務項目 |
|---|---|---|
| 新光人壽 | 長照險領導品牌 | 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「癱瘓」、「疾病」、「失能」的長照風險。 |
| 新光銀行 | 長照保險金信託 | 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<br>居家照護平台 | 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<br>到宅醫療及沐浴服務 | 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 | 透過健康管理師一對一健康專屬服務，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 | 引進「傳承藝術」與「活化歷史」方案，深耕 12 餘年的堅持，成為台灣推動創意老化、活躍老化的先驅者。 |

## 積極推動長照理念 開創健康樂活人生

為提升國人長照議題之認知，我們結合本業職能、業務通路及相關資源，推展樂齡生活手札、舉辦健康講座及公益活動等，於新光醫院等集團據點，宣導長照知識，並且提供 0800 免費諮詢服務。

## 「全民健保健康存摺」系統

2015 年即開始與健保署合作推動「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」。

## 「阿嬤的燈籠」微電影

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。

### 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。

### 2017 年互動成果

- 網站累計訪次：270,608 次，其中有 45% 為自然搜尋流量。
- 使用者人數：202,674 人；青壯年（25-44 歲）瀏覽者占最大比例 58%，顯示可有效提供青壯年族群所需資訊。
- SEO 優化結果：在壽險業同類型網站中，該網站之自然搜尋皆為最佳排名。
- 新光人壽長照護網站：http://care.skl.com.tw/










新光人壽長照護網站

# 友善職場

**核心願景**

**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，不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善職場。**

## 勞資關係 | GRI：102-07、102-08、202-02、203-01、401-01、405-01 | SDG10.3、SDG16.b

新光人壽 2017 年正式員工總數為 10,181 人（不含非正式人員之展業人員），其中男性佔 24%、女性佔 76%，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%。

2017年為拓展壽險業務，專銷通路之展翼專案新進人員數成長50%，晉升主管人員成長5.9%，亦增加團險部門人員需求，成長達 42%，擴大組織以滿足各通路服務。

* 註：正式員工內勤人員包含團保處經理、三階處經理、專銷派任處經理。正式員工外勤人員不包含展業人員 4,172 人（男性 650 人、女性 3,522 人）。

**2017 年員工結構**

| 類別 | 內勤員工 | | 外勤員工 | | 合計 | | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 台灣地區 | 1,024 | 1,568 | 2,080 | 9,686 | 3,104 | 11,254 | 14,358 |
| 海外地區 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| 正式員工 | 1,027 | 1,560 | 1,430 | 6,164 | 2,457 | 7,724 | 10,181 |
| 非正式員工 | 0 | 9 | 650 | 3,522 | 650 | 3,531 | 4,181 |
| 定期契約 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 不定期契約 | 1,023 | 1,560 | 1,430 | 6,164 | 2,453 | 7,724 | 10,177 |
| 本國籍 | 1,023 | 1,569 | 2,080 | 9,686 | 3,103 | 11,255 | 14,358 |
| 外國籍 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |



正式員工總人數
**10,181人**
正式員工－男性 2,457人 | 女性 7,724人

內勤員工人數
**2,587人**
♂ 男性 1,027人
♀ 女性 1,560人

外勤員工人數
**7,594人**
♂ 男性 1,430人
♀ 女性 6,164人

註 1：正式員工即為全職員工、非正式員工為兼職員工。
註 2：內勤之非正式員工為派遣人員、外勤之非正式員工為展業代表等。
註 3：不定期契約之定義為無迄日之聘僱合約。

## 2017 年正式員工僱用狀況




男性 1,027人　佔內勤員工數 39.7%

| | 高階主管 | 中階主管 | 一般職 | 小計 | 比例 |
|---|---|---|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 0 | 4 | 102 | 106 | 1.0% |
| 30~50歲(含) | 36 | 210 | 355 | 601 | 5.9% |
| 51歲(含)以上 | 62 | 79 | 179 | 320 | 3.1% |
| 小　　計 | 98 | 293 | 636 | 1,027 | 10.1% |

女性 1,560人　佔內勤員工數 60.3%

| | 高階主管 | 中階主管 | 一般職 | 小計 | 比例 |
|---|---|---|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 0 | 2 | 257 | 259 | 2.5% |
| 30~50歲(含) | 8 | 101 | 898 | 1,027 | 9.9% |
| 51歲(含)以上 | 7 | 72 | 215 | 294 | 2.9% |
| 小　　計 | 15 | 175 | 1,370 | 1,560 | 15.3% |




男性 1,430人　佔外勤員工數 18.8%

| | 高階主管 | 中階主管 | 一般職 | 小計 | 比例 |
|---|---|---|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 0 | 57 | 523 | 580 | 5.7% |
| 30~50歲(含) | 0 | 146 | 515 | 661 | 6.5% |
| 51歲(含)以上 | 0 | 29 | 160 | 189 | 1.9% |
| 小　　計 | 0 | 232 | 1,198 | 1,430 | 14.0% |

女性 6,164人　佔外勤員工數 81.2%

| | 高階主管 | 中階主管 | 一般職 | 小計 | 比例 |
|---|---|---|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 0 | 50 | 656 | 706 | 6.9% |
| 30~50歲(含) | 0 | 421 | 2,421 | 2,842 | 27.9% |
| 51歲(含)以上 | 0 | 406 | 2,210 | 2,616 | 25.7% |
| 小　　計 | 0 | 877 | 5,287 | 6,164 | 60.5% |

註 1：內勤中階主管包含課主管及專案主管等；外勤員工中階主管為區經理。
註 2：高階主管包含部主管及最高主管（如：協理、資深協理、（資深）副總經理、總經理、副董事長、董事長等。）
註 3：各年齡層正式員工比例（%）=（各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。
註 4：各 職 級正式員工比例（%）=（各 職 級正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。

## 2017 年內勤男女主管比例 - 依各職級區分

♂ 男性 391人　佔內勤員工數 15.1%

| | | |
|---|---|---|
| 資協級以上 | 31人 | 1.2% |
| 協　理　級 | 67人 | 2.6% |
| 經　理　級 | 179人 | 6.9% |
| 業 務 經 理 | 114人 | 4.4% |

♀ 女性 190人　佔內勤員工數 7.3%

| | | |
|---|---|---|
| 資協級以上 | 5人 | 0.2% |
| 協　理　級 | 10人 | 0.4% |
| 經　理　級 | 72人 | 2.8% |
| 業 務 經 理 | 190人 | 4.0% |

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：各職級主管佔全體正式員工比例（%）=（各職級主管人數 / 內勤正式員工總人數）。
註 6：全台營運據點僱用台灣籍之高階主管比例為 100%。

## 2017 年正式員工離職狀況

### 內勤員工

♂男性 57人
佔內勤員工數 2.2%

| | | |
|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 18人 | 0.7% |
| 30~50歲(含) | 32人 | 1.2% |
| 51歲(含)以上 | 7人 | 0.3% |

♀女性 87人
佔內勤員工數 3.4%

| | | |
|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 31人 | 1.2% |
| 30~50歲(含) | 54人 | 2.1% |
| 51歲(含)以上 | 2人 | 0.1% |




### 外勤員工

♂男性 477人
佔外勤員工數 6.3%

| | | |
|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 224人 | 2.9% |
| 30~50歲(含) | 227人 | 3.0% |
| 51歲(含)以上 | 26人 | 0.3% |

♀女性 1,124人
佔外勤員工數 14.8%

| | | |
|---|---|---|
| 29歲(含)以下 | 282人 | 3.7% |
| 30~50歲(含) | 659人 | 8.7% |
| 51歲(含)以上 | 183人 | 2.4% |




註 1：內 ( 外 ) 勤正式員工離職比例（%）=（內 ( 外 ) 勤正式員工離職人數 / 內 ( 外 ) 勤正式員工總人數）。
註 2：年度正式員工離職比例（%）=（全體正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數）。
註 3：2017 年海外地區無正式員工離職。

## 2017 年新進正式員工僱用狀況



新進人數總計 2,602人
新進比例總計 25.6%

新進離職人數總計 661人
新進離職比例總計25.4%

| | | 內勤員工 | | 外勤員工 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 新進人數 | 新進離職人數 | 新進人數 | 新進離職人數 | 新進人數 | 新進比例 | 新進離職人數 | 離職比例 |
| 男性 | 29歲(含)以下 | 53 | 7 | 455 | 88 | 508 | 5.0% | 95 | 3.7% |
| | 30~50歲(含) | 57 | 12 | 311 | 107 | 368 | 3.6% | 119 | 4.6% |
| | 51歲(含)以上 | 0 | 0 | 17 | 5 | 17 | 0.2% | 5 | 0.2% |
| | 小　　計 | 110 | 19 | 783 | 200 | 893 | 8.8% | 219 | 8.4% |
| | | 新進人數 | 新進離職人數 | 新進人數 | 新進離職人數 | 新進人數 | 新進比例 | 新進離職人數 | 離職比例 |
| 女性 | 29歲(含)以下 | 92 | 11 | 538 | 125 | 630 | 6.2% | 136 | 5.2% |
| | 30~50歲(含) | 68 | 7 | 893 | 271 | 961 | 9.4% | 278 | 10.7% |
| | 51歲(含)以上 | 0 | 0 | 118 | 28 | 118 | 1.2% | 28 | 1.1% |
| | 小　　計 | 160 | 18 | 1,549 | 424 | 1,709 | 16.8% | 442 | 17.0% |

註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。
註 2：正式員工新進比例（%）=（正式員工新進人數 / 全體正式員工總人數）。
註 3：新進正式員工離職比例（%）=（新進正式員工離職人數 / 新進正式員工總人數）。
註 4：2017 年海外地區無新進之正式員工離職。

## 保障新進人員基本收入 | GRI：202-01、405-02

新光人壽為業界少數提供正式業務人員基本保障工資（22,000 元）的企業，依職位職責敘薪、連結市場行情，及員工貢獻度核發績效獎金，不會因男女性別而有不同的計算方式，2017 年一般職內勤員工調薪 3%，並設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業。

為保障無經驗新進人員基本生活需求，在尚未正式任用前，提供一個月 4,200 元津貼；2013 年我們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。

### 獎酬福利措施

| | |
|---|---|
| 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。 |
| 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。 |

**2017年成果**

記功或嘉獎員工：**77人次**
核發個人獎金：**6.5萬元**
部室團康獎金：**146萬元**
優秀從業人員：
**9名內勤及25名外勤員工**
（請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品。）

### 2017 年各職級員工男女薪資比率



| | 內勤員工 男性 | 內勤員工 女性 | 外勤員工 男性 | 外勤員工 女性 |
|---|---|---|---|---|
| 董事報酬 | 1 | 1 | - | |
| 高階管理職 | 1.01 | 1 | 1 | 1 |
| 中階管理職 | 1.03 | 1 | 1 | 1 |
| 一般職 | 1.20 | 1 | 1 | 1 |
| 新進人員 (新進人員:基本薪資) *註2 | 1.37 | 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：最低工資係指 2017 年底台灣法令規定之基本薪資 21,009 元。
註 3：董事報酬為車馬費。

### 2017 年與 2016 年一般職員工平均薪資比較

| | 2016 (A) | 2017 (B) | 2017年與2016年比較(B)-(A) |
|---|---|---|---|
| 一般職員工平均薪資 | 47,552元 | 48,097元 | +545元 |

註：一般職員工定義為內勤一般職人員。

# 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。

| 階段 | 範疇 | 策略 | 作法 |
|---|---|---|---|
| 一. 樂學培育 | 學校 | 1.強化學生專業技能<br>2.提供職場體驗機會<br>3.訓用合一接軌職場 | ●獎學金方案，發展壽險專業<br>●暑期實習及金融訓練營<br>●產學合作，畢業接軌就業 |
| 二. 樂職照顧 | 職場 | 1.重視員工意見心聲<br>2.良好福利關懷體系<br>3.強化身心健康平衡 | ●性別平等，建置多元溝通管道<br>●完建職場福利關懷體系<br>●全方位健康安全機制 |
| 三. 樂齡關懷 | 退休 | 1.樂於公益企業志工<br>2.退休關懷完善機制<br>3.樂活志工快意人生 | ●推動公益服務機制<br>●長青聯誼會<br>●退休員工參與志工活動 |

## 階段一：樂學培育 | GRI：203-02 | SDG4.4、SDG4.b

### 獎助學金 壽險界唯一




「新光人壽獎助學金基金會」成立於 1973 年，是唯一針對保戶及非保戶分別設立的獎助學金。

2017 年核發獎助學金予 3,305 名學子，藉此獎勵優秀年輕學子，協助他們順利完成學業。

45 年來共獎勵 12 萬名青年學子、保戶子女，累積發放金額已超過 2.6 億元。

另為鼓勵優秀保險相關科系學子，「吳家錄保險文化教育基金會」1993 年成立至今共嘉惠 2,844 位學子，頒發獎學金及研究費累計超過 7,000 萬元，贊助 18 所大專院校保險系所研究經費。

## 縮短學用落差，提升青年實務能力

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，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 | 2017 年成果 |
|---|---|---|
| 金融科技創新實務菁英訓練基地 | 為培育智慧創新應用、財富管理、數位金融等多元金融科技創新人才。 | • 與致理科技大學合作，提供實習與就業機會、創新技術應用與實作及專家學者協同教學等產學合作。<br>註：教育部核准中。 |
| 保證就業獎學金專案 | 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。 | • 本專案開辦迄今共計 42 名學生受惠，且已有 31 名學生畢業後於新光人壽任職。 |
| 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，經遴選程序提供優秀學子至資訊單位實習。 | • 實習學生：16 位。 |
| InsurTech 暑期實習計畫 | 開放專業實習機會予各校優秀菁英，並針對 InsurTech 業務進行實地演練及分組團隊競賽訓練計畫。 | • 提供高額 10 萬元團隊獎金及個人獎金，讓實習生了解數位金融在保險業的運用，開發提供保戶及社會更好的服務 APP，充份展現學習與創新能力。 |
| 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。 | • 於淡江大學、德明財經科大、逢甲大學、嶺東科技大學、真理大學、高雄第一科大、實踐大學、台中科技大學實施，2017 年共支援 74 堂課，受惠人數約 2,960 人。 |
| 新光夢想啟動營 | 透過學習保險專業、專題座談、溝通學分及舉辦實習發表會等，讓學子實際參與金融保險工作，並培訓考取專業證照，提昇實務經驗及職場競爭力。 | • 累計與 56 校、102 系所合作，406 位實習生至新光人壽各業務單位實習。 |
| 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。 | • 共安排淡江大學等 8 所學校參訪，受惠人數 400 人。 |
| 大專青年金融成長營 | 每年暑期舉辦「新光金融成長營」，推廣金融教育，建立大專院校學生對金融 理財與保險規劃的正確觀念。 | • 自 2002 年舉辦至今，已有超過 2,000 位學生報名參加。 |






# 階段二：樂職照顧　打造 3 大支柱，培育幸福新光人

## 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 | GRI：405-01 | SDG8.5

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及待遇。

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，2017 年總計補助 36 人，2015 年至 2017 年底共提供 54 萬元補助金。

多元化雇用統計




| | 2015 | 2016 | ★ 2017 ★ |
|---|---|---|---|
| 原住民員工 | 136人<br>佔總正式員工比例<br>1.26% | 122人<br>佔總正式員工比例<br>1.35% | 132人<br>佔總正式員工比例<br>1.30% |
| 身心障礙員工 | 119人<br>佔總正式員工比例<br>1.10 | 108人<br>佔總正式員工比例<br>1.10 | 124人<br>佔總正式員工比例<br>1.22 |

註：身心障礙員工法定應僱用 102 人。

## 重視女力 | SDG5.1、SDG5.5

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 2017 年而言：

| 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 76.9% |
| 員工晉升狀況 | 內外勤人員女性晉升比例為 57.7% |
| 員工考核結果 | 內勤一般員工考核等第較優者（前 30%）女性占比 60% |
| 管理職務任用狀況 | 內外勤女性主管職占比 63% |



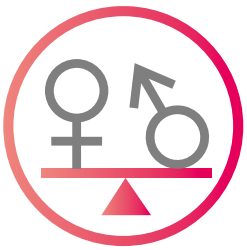
## 保障員工人權 | GRI：402-01、406-01、412-02 | SDG5.2、SDG8.6

新光人壽在進行員工招募及薪資核定時，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，並禁止聘僱 16 歲以下童工，消弭各種可能強迫勞動之情事發生。有關重大營運變化本公司均依勞基法第 16 條規定辦理，以保障員工權益。

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，2017 年無發生歧視情事。

### 新光人壽兩性平等促進機制

| 項目 | 說明 | 2017 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 | 持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作 |
| 教育訓練 | 性騷擾防治法宣導及教育訓練 | 2 場次職場暴力預防宣導及性騷擾防治宣導，訓練時數共 0.5 小時，員工受訓比 100% |
| 舉報機制 | shinkong113@skl.com.tw | 共接獲 2 件舉報，並已結案 |
| 檢核機制 | 每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法 | 100% 完成全部營運據點之檢核 |



## 重視員工聲音 | GRI：412-01

為增進勞資溝通，我們建構多元開放的平台，並藉由以下溝通機制及成果，做為年度員工人權檢核評估之依據，2017 年完成 100% 員工人權評估。

| 機制 | 作法 | 2017 年溝通成果 |
|---|---|---|
| 工會協商 | 分別於台北市、新北市、新竹市、台中市、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。 | ・與工會協商 3 件勞動條件情事，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」。<br>・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 2 件，均正式受理並有效解決。<br>・勞資爭議數從 2016 年的 16 件減少為 12 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。<br>・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。 | ・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 | 設立「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。<br>員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw | ・共有 3 件員工意見或提案，均呈交相關單位研議討論。 |
| 內網意見發表區 | 於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。 | ・持續運用意見發表區與員工議合。 |

## 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。



| 異動方式 | 說明 | 2017 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。 | 582 |
| 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。 | 8 |
| 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。 | 11 |

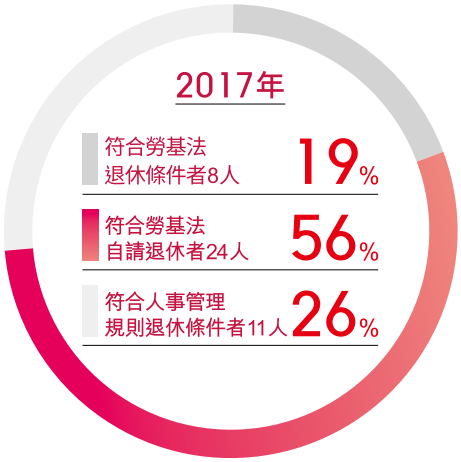
## 推動彈性工時

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光人壽設有三班彈性工時制度，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 | GRI：201-03

新光人壽在依法定標準給付退休金下，提供非主管職員工提前申請退休的優惠條件，每年定期提供管理職員工屆齡退休優惠申請，加給一定標準優惠給付，寬廣員工的生涯選擇。依據國際會計準則第 19 號評價員工福利，2017 年退休計畫共負擔 68.8 億元。

### 近三年退休辦理情形




| 職級 | 類別 | 2015 年 | | 2016 年 | | 2017 年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 | 人數 | 比例 |
| 管理職 | 優退 | 23 | 100% | 25 | 96% | 12 | 100% |
| | 退休總計 | 23 | 100% | 26 | 100% | 12 | 100% |
| 非管理職 | 服務滿 15 年以上 | 57 | 64% | 43 | 78% | 0 | 0% |
| | 服務滿 20 年以上 | 32 | 36% | 12 | 22% | 43 | 100% |
| | 總計 | 89 | 100% | 55 | 100% | 43 | 100% |

註：優退機制目前僅適用於內勤人員。

## 退休員工回聘機制 | GRI：404-02

為鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗，新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2017 年退休回聘人數為 268 人。



## 支柱二:【福利】建置良好福利關懷體系 | GRI：401-02

新光人壽對員工福利投注最大心力，按職務類別設計福利組合，合理反映不同職務的需求，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。

### 近三年非主管之正式員工福利統計表

| 近三年非主管之正式員工福利統計 | | | |
|---|---|---|---|
| 年度 | 總福利費用（仟元） | 非擔任主管員工人數 | 平均福利費用（仟元） |
| 2015 年 | 10,655,394 | 9,028 | 1,180 |
| 2016 年 | 11,134,080 | 8,160 | 1,364 |
| 2017 年 | 11,521,302 | 8,491 | 1,357 |

註：員工福利包含職員薪津、佣金支出、資遣費、撫恤金、員工酬勞、獎金、公司提撥福利金、公司負擔之勞健團保費、提撥退休金及未休畢遞延之年資假等。

### 2017 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率 | GRI：401-03

| 項目 | 內勤人員 | | 外勤人員 | | 總計 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 2017 年符合育嬰留停申請資格人數（A） | 80 | 143 | 27 | 257 | 507 |
| 2017 年實際申請育嬰留停人數（B） | 6 | 59 | 11 | 63 | 139 |
| 育嬰留停申請率 =（B）/（A） | 7.5% | 41.3% | 40.7% | 24.5% | 27.4% |
| 2017 年應復職人數（C） | 4 | 70 | 22 | 213 | 309 |
| 2017 年實際復職人數（D） | 0 | 48 | 16 | 170 | 234 |
| 復職率 =（D/（C） | 0.0% | 68.6% | 72.7% | 79.8% | 75.7% |
| 2016 年育嬰留停復職人數（E） | 3 | 39 | 4 | 77 | 123 |
| 2016 年復職後持續工作一年的人數（F） | 3 | 35 | 2 | 48 | 88 |
| 留任率 =（F）/（E） | 100.0% | 89.7% | 50.0% | 62.3% | 71.5% |

註 1："2017 年符合申請育嬰留停申請資格人數 " 是以 3 年內（2015 年至 2017 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
註 2："2017 年應復職人數 " 包含 2015 年申請並應於 2017 年復職、2016 年申請並應於 2017 年復職、2017 年申請並應於 2017 年復職的人數。
註 3："2017 年復職人數 " 包含 2015 年申請並於 2017 年復職、2016 年申請並於 2017 年復職、2017 年申請並於 2017 年復職的人數。
註 4："2017 年留任率 " = 2016 年復職後持續工作滿一年的人數 /2016 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。

## 新光人壽員工福利項目

### 休假福利

- 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假等。
- 其中產假、天然災害假的給薪標準優於勞動法令標準。

### 退休福利

- 按勞基法規定提撥勞工退休準備金，依勞工退休金條列規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資6% 存儲。
- 2017 年共提撥 10 億元；且遇員工成就退休條件時，另致贈退休紀念品，提供優於勞動法令標準之福利。

### 健康照護福利

- 提供定期健康檢查，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）。
- 鼓勵員工以運動促進身心健康，內部設有網球、桌球、瑜珈、籃球、羽球、登山、太極等運動社團，並舉辦「員工泡泡足球賽」，響應體育署「運動 ING 企業不 NG」。
- 結合健康餐飲活動，累計健走一萬步以上者，可獲公司補助 10 元折抵員工餐廳消費。

### 自主學習福利

- 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。

### 保險福利

- 爲員工投保勞工保險、全民健康保險，並提供員工優惠費率投保各式團體保險，特別是所ㄈ有內、外勤員工皆享有每年健檢之福利。
- 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。

### 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、托育優惠及良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會。
- 為鼓勵生育，減少少子化，2016 年起結婚補助調升至 14,000 元，子女結婚禮金調升至 5,000 元，生育補助提升至 6,000 元 / 胎。
- 2017 年發放約 110 萬元生育補助金，共 182 人受惠。

### 生活福利

- 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、子女勤學獎勵、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。
- 提供會館住宿優惠、福利社團體販售、關係企業資源共享、特約商店優惠。
- 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升員工福利。

### 員工關係促進福利

- 規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚等員工促進福利。

## 支柱三:【健康】強化身心健康平衡 | GRI：403-03、412-01 | SDG3.4、SDG8.8

新光人壽力行「健康職場」理念，啟動獨創「幸福魔法師」之職場計畫，以「全人、全家、全隊、全程守護」為概念，投入 1,377 萬元，透過專業的七師（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）團隊全方位照顧全體勞工，強化健康氛圍，建立幸福職場。

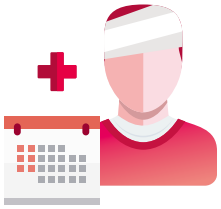
由於公司均為事務性及業務服務性質工作，並無高風險之職務，但我們仍致力於守護員工工作、生活及健康等面向之身心健康，貼近員工需求，以成為健康快樂的標竿企業為目標。

### 職業安全管理 | GRI：403-01、403-02

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、轄勞安衛生部之一級主管擔任副主任委員，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 35.7%（委員會 14 人、勞工 5 人）。委員會每三個月召開會議一次，會議中研議各項安全衛生議題及研擬未來執行目標，並追蹤各項決議事項的成效；另外，我們已針對 2016 年之勞動法令之缺失事件，加強工作場所預防滑倒之措施。

### 2017 年內外勤員工失能傷害相關統計



| | 內勤員工 | | 外勤員工 | | 總　計 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | |
| 工傷率（IR） | 0 | 0 | 0.073 | 0.032 | 0.030 |
| 損失日數比例(LDR) | 0 | 0 | 1.465 | 0.877 | 0.752 |
| 缺勤率（AR） | 0.002 | 0.007 | 0 | 0 | 0.001 |
| 失能傷害頻率(FR) | 0 | 0 | 0.366 | 0.159 | 0.150 |
| 失能傷害嚴重率(SR) | 0 | 0 | 7.323 | 4.383 | 3.761 |
| 綜合傷害指數(FSI) | 0 | 0 | 0.052 | 0.026 | 0.024 |
| 職業病率（ODR） | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 公傷假人數 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 公傷假時數 | 0 | 0 | 208 | 616 | 824 |

註 1：2017 年工傷案件之性質均為因通勤或因公的交通事故；並無因公死亡、職業病及無承攬商發生事故等情事發生。

註 2：工傷率（IR）＝職業傷害（件）X 200,000 ／總經歷工時。

註 3：損工率（LDR）＝總損失工作日（天）X 200,000 ／總經歷工時。

註 4：缺勤率（AR）（含事、病假）=（總缺勤日數 / 總工作人天數）x100%。

註 5：失能傷害頻率（FR）＝職業傷害（件）X 1,000,000 ／總經歷工時。

註 6：失能傷害嚴重率（SR）＝總損失工作日（天）X 1,000,000 ／總經歷工時。

註 7：綜合傷害指數（FSI）＝（FR X SR ／ 1000）之平方根。

註 8：職業病率（ODR）=（職業病總數 / 工作總時數）x200,000。

全人
守護人



## 2017年執行成果

| | |
|---|---|
| **Keep健康逗陣來** | ●健康課程：已辦理36堂，約1,398人次參與<br>●健康文宣：共發送50篇文宣、居家運動微短片6部<br>●「新光i健康」自主健康管理量測站：活動中使用人次達2,315次，提供健康手環、雲端血壓計獎勵，鼓勵員工多加利用使用設備量測追蹤自我健康<br>●活動成果：共569人報名，成功減重達925.6公斤；BMI值正常偏肥胖者，平均每人減重達2.65公斤 |
| **健康便利站（HATM）** | ●配合新板金融大樓落成，共4,837人次使用 |
| **新光舒活苑** | ●新光舒活苑：全台共設置6處<br>●優化預約系統：9,360人次已使用預約服務 |
| **母性關懷** | ●母性關懷紀錄：關懷妊娠前後女性員工<br>●好孕/媽媽禮：發送達74份<br>●哺集乳室：全台共設置6處，約4,015人次使用，曾榮獲「優良哺集乳室認證」之肯定 |
| **過勞預防** | ●健康管理：搭配健康檢查資料篩選十年心血管高風險族群，實施健康風險管理，已追蹤關懷118名員工 |
| **暴力預防** | ●預防計畫：公告「禁止工作場所職場暴力預防聲明書」，提供適當申訴管道<br>●宣導課程：「正向領導與員工管理敏感度培訓」、「職場不法侵害宣導課程」，提升469名主管人員對於職場暴力預防之敏感度 |
| **肌肉骨骼傷害預防** | ●員工健康檢查：施作肌肉骨骼傷害調查及統計分析<br>●「肌肉骨骼傷害預防」課程：列入年度法遵週<br>●多頻道雷射暨電刺激治療儀：由健康管理師協助員工使用，以緩和痠痛 |
| **關懷預防** | ●新興職業傷病危害四大預防計畫：共2,726位員工完成調查，占總員工比例86.2%<br>●追蹤關懷：70位意外事故傷病員工，確保同仁返回職場生活無礙 |

## 全家守護家



### 2017年執行成果

| | |
|---|---|
| 員工協助方案(EAP) | ●24小時0800專線諮詢服務:共22人次使用<br>●職場幸福學:辦理5場新人調適課程,讓新進同仁能夠更迅速地融入職場環境<br>●EAP關懷報:共發送24篇予同仁,學習平衡工作與生活的方法 |
| Care U雲端居家照護 | ●結合關係企業資源,提供優質 Care U 雲端居家照護 |
| 緊急救護技能 | ●939名員工參與摩天大樓 AED+CPR 教育訓練 |
| 安心場所 | ●共3棟大樓完成驗證(摩天大樓、新莊大樓、台南運河大樓) |

## 全隊守護者



### 2017年執行成果

| | |
|---|---|
| 七師合作 | ●健康促進活動、職災調查與追蹤關懷服務:共67件<br>●職業醫師臨場服務:19場次、諮詢服務58人<br>●個管師、諮商師諮詢服務及講座課程:9場次,共450人參與<br>●藥師駐場服務:13場次、服務人數252人 |

## 全程守護日



### 2017年執行成果

| | |
|---|---|
| 環境檢測 | ●辦公場所二氧化碳監測:完成全台所有據點之稽核<br>●飲用水機檢測:結果均合格<br>●員工餐廳團膳檢驗:若檢驗異常均即時通知團膳供應商並提出改善建議<br>●水中退伍軍人菌檢測:共檢驗48棟大樓82座空調冷卻水塔<br>●電磁波檢測:全台各地23處之檢測均符合規定<br>●辦公室室內空氣品質監測:量測新裝修辦公室內CO2、CO、O3、PM10、PM2.5、甲醛、TVOC及溫溼度,各項檢測結果均符合規定 |
| 健康駐點 | ●健康服務/諮詢:各健康中心常駐健康管理師一名,共已服務4,286名員工 |

### 緊急應變機制 | GRI：403-03

新光人壽員工主要均為事務性及業務服務性質工作，並無高風險之職務；但為保障員工安全，我們每年均舉辦二次消防演練，包含防護團自衛消防編組訓練、實況大樓逃生演練，以及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。

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。

# 階段三：樂齡關懷

## 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。

## 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」，至 2017 年底會員數已達 1,648 人。

## 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 691 位，其中 18 位為退休員工，比例為 2.6%。

# 專業培育與訓練 | GRI：404-02

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。

新光人壽每屆保險信望愛獎及台灣保險卓越獎之「人才培訓卓越獎」均榮獲肯定，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

## 完整學習地圖

**人才培訓三大策略**

（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。

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。

2017 年我們以「變革領導、引領改變、追求卓越」為主軸，規劃一系列職能課程，以落實營運策略與目標，職能為基礎，透過模組化、系統化的管理機制（能力盤點與評鑑、內部輪調、發展計劃及梯隊建立、學習地圖…等），並結合績效發展、獎酬制度，為員工打造最佳的職涯發展藍圖。

**主要行動包含：**

(1) 依各層級之成功典範展開分層訓練，以提升管理能力，透過實務課程，如：外勤單位有廣耕一畝田、黃金陌開及績效檢視回饋等，內勤單位有高效能人士的 7 個習慣、追求卓越與當責、表達影響力等，厚實同仁專業及核心職能發展。

(2) 推展遠距視訊教學，便利偏鄉同仁證照取得及完成訓練課程，創造就業機會，優化保戶服務品質。

# 完整學習地圖

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

截至 2017 年底止，共已完成 29 個內勤部室學習地圖，開展能力項目 1,816 項，建置率達 55%。未來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。

## 新光人壽學習地圖特色

| 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 年至 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 74 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、行銷管理及業務主管人才庫，針對組訓專員的學習地圖部份，我們分成兩階段執行，給予不同評估機制，確認學習地圖成效。

## 2017 年員工教育訓練成果 | GRI：404-01

| 員工 | 項目 | 高階管理職 | | 中階管理職 | | 一般職 | | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 內勤 | 受訓時數（小時） | 3,091 | 873 | 6,772 | 3,009 | 23,464 | 38,257 | 75,466 |
| | 人均受訓時數（小時） | 31.54 | 58.20 | 23.11 | 17.19 | 36.89 | 27.92 | 29.17 |
| | 受訓費用（元） | 53,701,297 | | | | | | |
| | 人均受訓費用（元） | 20,758 | | | | | | |
| 外勤 | 受訓時數（小時） | - | - | 13,389 | 8,576 | 224,595 | 898,383 | 1,144,943 |
| | 人均受訓時數（小時） | - | - | 57.71 | 9.78 | 187.47 | 169.92 | 150.77 |
| | 受訓費用（元） | 116,550,839 | | | | | | |
| | 人均受訓費用（元） | 15,348 | | | | | | |

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）；外勤中階主管為區經理

## Agent+ 業務員轉型計畫

為了強化經營體質，新光人壽啟動「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，完成提高三階業務團隊產能及優化結構的專案目標。

### 組織管理策略




| 2016年 | 2017年起 | 2017年中後 |
| --- | --- | --- |
| 透過標準化流程提高生產力 | 透過明確制度調整不同位階角色定位，並逐步留強汰弱 | 積極招募年輕新血，協助其定著成長 |

### 2017 年執行成果

- 建立教育雲專區，創造行動化學習的機會
- 整體業績較2016年成長 5.1%
- 人均產能較2016年成長 7%
- 在職組數較2016年成長 5.9%
- 新進人員較2016年成長 33.1%

# 人才培訓計畫

## 計畫一：完善的新人訓練 | SDG 4.4

新光人壽對於新進員工，備有完整的培育計畫，並保障新進人員敘薪、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，2017 年新進人員留置率為 86.4%。

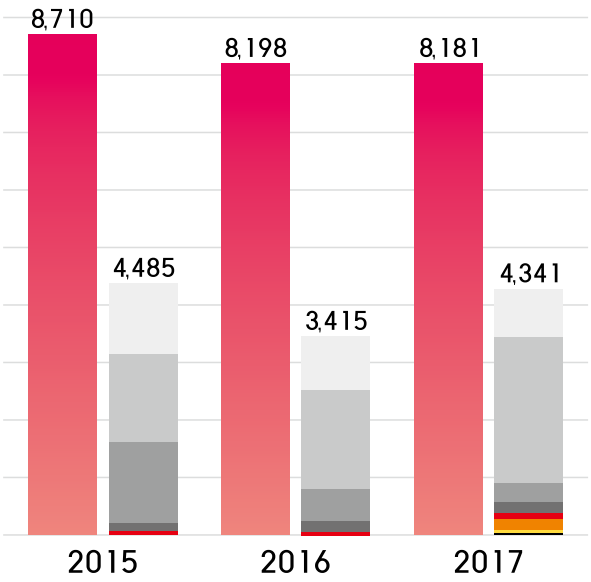
| 類別 | 教育訓練總時數 | | 人均受訓時數 | |
|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 |
| 內勤員工 | 2,205 | 3,535 | 20.05 | 22.09 |
| 外勤員工 | 104,697 | 234,238 | 133.71 | 151.22 |
| 合計 | 106,902 | 237,773 | 119.71 | 139.13 |

註 1：新進員工教育訓練定義為「一年內教育訓練」故外勤包含 ABT、漾、組專及專銷展翼課程
註 2：人均受訓時數 = 各類別新人教育訓練總時數 / 各性別之正式員工新進（總）人數

## 計畫二：協助取得專業證照

除既定的內部訓練外，為鼓勵業務同仁追求卓越，我們訂定美國百萬圓桌會議（MDRT）及國際龍獎（IDA）申證獎勵、推動國際理財證照專班，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，2017 年共撥發 543 萬元證照獎勵金，成果斐然。

### 近三年員工專業證照及專業培訓成果




| | | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|
| 內勤 | 壽險知能及專業相關證照 | 8,710 | 8,198 | 8,181 |
| 外勤 | 1.壽險外勤人員專業測驗 | 2,072 | 1,664 | 1,918 |
| | 2.非投資型商品外幣測驗 | 1,484 | 1,235 | 1,549 |
| | 3.投資型商品專業測驗 | 779 | 401 | 381 |
| | 4.美國百萬圓桌會議(MDRT) | 103 | 100 | 246 |
| | 5.國際龍獎(IDA) | 47 | 15 | 97 |
| | 6.國際認證財務顧問師(RFC) | 0 | 0 | 119 |
| | 7.理財規劃顧問(AFP) | 0 | 0 | 21 |
| | 8.國際理財規劃顧問(CFP) | 0 | 0 | 10 |
| | 小計 | 4,485 | 3,415 | 4,341 |
| | 合計 | **13,195** | **11,613** | **12,522** |

近三年員工專業證照及專業培訓成果總計 **37,330** 張

## 計畫三：培育內部講師

新光人壽持續推動內部講師制度，期透過知識經驗的萃取與自製教材，有效傳承企業知識及實務經驗。2017 年共培育 38 位兼任講師，投入約 38 萬元的資源發展講師專業職能，完成 27 堂課程。

我們每年投入大量資源於講師專業職能發展計畫，包含思維轉型學程優化、發展數位金融人才、轉化溝通行銷技巧及遊戲化教學等，深化案例萃取經驗分享。外勤部分目前共計有專任講師 32 位及授證兼任講師 137 位，提供員工專業培育與訓練。

## 計畫四：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，推動以下計畫，建立領導力標準（成功典範），培育主管儲備人選。

| 風險 | 行動 | 目標 | 2017年執行成果 |
|---|---|---|---|
| 金融經營環境日益挑戰、兩岸產業領導人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形 | 領導力發展計畫 | 提升新光企業菁英人才競爭力 | ●遴選8位中高階高潛力人才赴新加坡海外研習。<br>●規劃領導力、策略發展和團隊溝通等課程主題，觀摩吸取學習成功企業的經驗，晉升3人。<br>●遴選23位高潛力主管進行培訓，個人發展計畫(IDP)完成率100%，晉升5人。 |
| 如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，以因應產業競爭將企業人才永續 | 業務領導力發展梯隊 | 建立領導力成功典範，快速培育主管儲備人選 | ●自2011年起至2017年已培訓472人，已晉升144人，晉升率30.5%。<br>●以堅實的領導力課程奠基人才發展，培育跨世代領導人才。 |
| 面對人才世代交替之風險，以因應未來人才需求 | Y計畫 | 發展及培育資深專員，儲備課主管人才庫 | ●由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制。<br>●規劃4個主軸課程及開設管理課程。 |

## 計畫五：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 2017 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、以色列 Fintech 海外及日本第一生命保險店鋪參訪等，並派出 8 位業務主管參與加拿大溫哥華 MDRT 年會與 CIA500 領導人峰會，學習世界級的業務銷售經驗。

### 近三年國外派訓統計表

| 項目 / 年度 | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|---|---|---|---|
| 國外培訓人次 | 230 | 241 | 161 |
| 國外培訓總天數 | 1,151 | 1,225 | 900 |
| 國外培訓費用（萬元） | 1,567 | 1,114 | 753 |

## 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，2017 年新光大學概念擴大成型，後續規劃方向：

- 開授各類專業領域人員參與商業談判等課程。
- 邀請同仁就讀新加坡國立大學李光耀公共政策學院（NUS-LKYSPP, LKY）高級公共行政與管理碩士學位課程（MPAM）。
- 不定期邀請李光耀公共政策學院教授為新光團隊授課，攜手與新加坡國立大學發展出屬於新光的培訓學程。
- 架設「新光大學」專案網站，內容涵蓋課程資訊、研習回饋、活動花絮、校友交流及最新消息…等，提供交流分享的領導發展學習平台，鼓勵推廣讓更多內部員工及外部客戶了解相關培訓資訊。



## 計畫六：專業精進研討會

2017 年著手規劃年度課程，邀請 34 位菁英區經理參與，研討各項銷售流程中新人及業務主管之標準與作法，優化課程教材，落實教練制度，並提升陪同輔導職能效率；預計 2018 年擬訂訓用合一機制，以課後測驗及課程通關檢視學員學習成效。

## 計畫七：數位人才培育 | SDG 5.b

因應金融科技（FinTech）之發展，保險業將面臨人才轉型之衝擊，如何協助員工掌握數位趨勢，培養資訊科技的人才，建置行銷模式創新所對應資訊安全維護之機制，將成為保險業未來相當嚴峻的考驗。

對此，新光人壽推行一系列數位人才培育機制及策略，確保可以在這股數位浪潮中搶占先機。




**風險** 金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。

**機會** 金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。

| | |
|---|---|
| ① 擴大培育科技社群媒體及大數據專才 | ●提供MIT麻省理工學院「迎戰大數據時代」線上課程、推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化。<br>●運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的e化服務。 |
| ② 大數據流程改造成立專辦組織 | ●結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育FinTech專業人才。 |
| ③ 連結職能展開引領改變工作坊快速複製成功經驗 | ●以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品中，榮獲「2017年度風雲保單」肯定。 |
| ④ Agent+業務員轉型e化管理 | ●建立教育雲專區，打造「高效e化」管理機制，創造行動化學習的機會。 |
| ⑤ 國際企業觀摩以增進國際視野 | ●持續派員參加新加坡海外研習，接軌國際趨勢<br>●依專業派外研習參訪，瞭解金融科技發展方向及市場需求。 |

## Fintech 自主進修 | G4 行業特定揭露：FS-16

為強化全方面之數位人才培育，2017 年各部室共 2,738 名員工依業務屬性自主進修相關金融課程，包含 Fintech 趨勢講座、招攬面培訓課程、核保面創新科技趨勢論壇、理賠面金融科技研習、資訊面資訊分析探索實務、財會面區塊鏈技術論壇及商品面大數據應用等。

### 數位轉型課程

面對數位金融時代，為加強外勤人員的教育訓練，2017 年提出計畫：

| | |
|---|---|
| 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。 |
| e 投保推動課程 | 學習運用行動裝置管理業務活動，深化客戶關係經營。 |
| 全新企劃新講堂 | 透過全省 16 場講座，教授數位金融、樂齡養老、人工智慧及物聯網等趨勢課程。 |
| 專任講師數位轉型 | 普及運用 UMU 線上問卷系統及 ZOOM 視訊教學系統，讓教學更智慧更便利，提升課程流暢度與教學品質。 |

## 數位應用工具 | GRI：404-01

為迎接雲端學習時代來臨，為讓員工第一時間接受公司最新資訊及訓練，培育多元數位人才，致力發展學習無距離。

### 2017 年外勤正式員工線上教育訓練學習統計

| 項目 | 中階管理職 | | 一般職 | | 小計 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | |
| 總受訓時數（小時） | 6,082 | 4,388 | 72,614 | 290,456 | 373,540 |
| 人均受訓時數（小時） | 26.22 | 5.00 | 60.61 | 54.94 | 49.19 |

註：外勤正式員工線上訓練人均受訓時數 = 各職級外勤受訓時數 / 各職級外勤正式員工人數

| 行動 | 目的 | 策略 |
| --- | --- | --- |
| 數位攝影棚 | 優化現有學習資源，讓同仁更能融入學習情境，提升學習品質 | ●建置耗資千萬的攝影棚，提升網路聯播早會、講座之製播品質，並製作數位學習課程。 |
| 建置雲端教育雲 | 便利同仁檢索及使用教學與學習所需之各項雲端教育學習資源 | ●整合教育訓練資源，包含「教育訓練體系（計畫）」、「資格測驗」、「雲端學習」及「法令遵循教育」等雲端應用服務。<br>●串聯各項雲端數位資源與服務為一個單一入口，並提供跨平臺整合查詢服務。 |
| 網路聯播早會 | 打造員工自主進修、行動學習環境 | ●提供法令宣導、公司政策、商品策略、活動佈達、達人專訪及新知趨勢等軟性進修課程。<br>●總計聯播40小時，提供所有外勤員工更多元化的訓練內容。<br>●2017年平均滿意度為4.5分。 |

## 計畫八：績效與職能發展評估 | GRI：404-03 | SDG16.b

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%）。

為持續發展同仁之專業職能，我們以年度策略方針為依據，搭配年度績效指標，企劃年度專案與進修課程，如：財經社保課程、新知趨勢講座、網路聯播早會專題分享及網路聯播講座等，以健全員工職涯發展機制。

### SKL 績效評核及職能評估

| | 內勤人員 | 外勤人員 |
| --- | --- | --- |
| 說明 | 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。 | 專業職能上以「訓用合一」方式評估各職級學員之學習成效。 |
| 正式績效評估比例 | 99.1% | 88.8% |
| 職能發展評估比例 | 100% | 100% |



# 社會之光

| 關鍵 CSR 主題 | 中長期目標 |
| --- | --- |
| **推動企業志工**<br>深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提升企業形象。<br>有效凝聚員工之向心力。 | ▌志願服務媒合資訊化。<br>▌將志工服務融入企業文化。<br>▌吸引多元人才投入志工服務。 |
| **落實弱勢族群的關懷與照顧**<br>善盡社會責任，分擔政府及社區風險。<br>關懷及提升樂齡族群生活品質。<br>提供偏鄉學童優質學習環境。 | ▌持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動。 |
| **推展創新公益活動**<br>整合集團並結合各界資源，發揮創意將愛心傳遞至社會各角落。 | ▌結合其他公益團體，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任。 |



## 2017 年執行成果

- 共有 783 人次志工參與服務，完成 124 場次服務，
  志工時數累積達 **3,670 小時**
- 帶領北市 20 位國小學童至社區進行服務。




- 共舉辦 220 場「遍地開花 - 社區關懷活動」，號召 4,095 位活動志工
  帶領 1,991 位學童共同參與，關懷長者共 **5,900 人**
- 口述歷史共有 4,937 名長者受惠。
- 受國際組織邀請分享 12 年口述歷史成果及舉辦跨國工作坊。




- 邀請國際 iamtheCODE 來台辦理「新光迷你黑客松」。
- 推展小農市集、金剛保育等環境保育活動。
- 舉辦「2017 轉動心光夢想之輪」公益企劃競賽，鼓勵有志之士提出創意方案。
- 培訓緬甸家庭醫師協會 (MAFP) 的醫生成為種子教師。


















# 社區參與 | GRI：203-01

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。

2017 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 4,586 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。

## 2017 年新光人壽社會參與狀況

**總參與(受惠)人數** 1,710,816人 | **總投入金額** 45,864,072元

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 年長者 | 7.59% | 投入金額 3,480,395元<br>參與(受惠)人數 8,336人 | 弱勢族群 | 10.44% | 投入金額 4,789,585元<br>參與(受惠)人數 61,385人 |
| 幼童 | 1.97% | 投入金額 903,219元<br>參與(受惠)人數 8,701人 | 社會大眾 | 26.82% | 投入金額 12,302,630元<br>參與(受惠)人數 1,569,538人 |
| 女性 | 0.33% | 投入金額 150,000元<br>參與(受惠)人數 111人 | 志工 | 3.25% | 投入金額 1,491,657元<br>參與(受惠)人數 4,878人 |
| 青少年 | 49.05% | 投入金額 22,496,586元<br>參與(受惠)人數 56,867人 | 生態環境 | 0.55% | 投入金額 250,000元<br>參與(受惠)人數 1,000人 |

# 遍地開花 溫馨留情 | SDG4.7

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，期待用光的力量使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省的通訊處單位，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。
- 2017 共辦理 220 場，參與志工約 4,095 名，關懷長者約 5,900 名，參與學童約 1,991 名，總計參與人數約 11,986 名。
- 自 2015 年起，舉辦 936 場次中共 17,916 位活動志工投入，邀請 8,614 位學童，參與長者共 25,227 人。







# 用心回應 社會需求

| 社會議題與 SDGs | 活動名稱 | 活動內容 |
|---|---|---|
| 公益活動<br>健康生活<br>3.4 3.d | 運動企業深獲肯定 | ・長年贊助基隆市籃球協會、日月潭泳渡、田中馬拉松等，積極投入地方體育活動。<br>・2017 年舉辦「金牌講座」，邀請世大運表現優秀的選手暢談奪牌心路歷程，帶動社會運動風氣，獲教育部體育署頒發「運動企業認證標章」。 |
| | 健康講座戰勝失眠 | ・減少民眾因睡眠問題之困擾，減少相關疾病發生，邀請新光醫院睡眠中心醫師，辦理 6 場次講座。<br>・參與之員工及保戶超過 100 人次，藉由培養良好的睡眠習慣，降低疾病威脅的風險。 |
| | 全國公益健行活動 | ・連續十年舉辦「全國公益健行活動」。「2017 新壽全國公益健行」於北、中、南共規劃 30 條健行路線，約有 2 萬名同仁及保戶熱情參與。<br>・發起「萬人捐發票」活動，全數捐贈勵馨基 金會，關懷受暴婦女與兒少，讓健行活動更具意義。 |
| | 登高大賽關懷病友 | ・第 35 屆新光摩天大樓登高大賽「為 230 萬糖尿病友而跑」。<br>・報名費新台幣 250 萬元全數贈予『財團法人糖尿病關懷基金會』，作為糖尿病篩檢與衛教推廣活動經費使用。 |
| 氣候變遷<br>生物多樣性<br>環境教育<br>15.5<br>2.3 | 金剛寶寶動物之友 | ・新光關係機構於 1986 年捐款 420 萬元買下金剛『寶寶』轉贈給動物園後，自 1995 年起，每年皆由新壽慈善基金會贊助台北市動物園之友協會辦理「金剛保育教育活動」至今，啟發民眾重視野生動物保育議題。<br>・贊助「金剛猩猩空間管理改善工程」，建構符合國際標準之使用空間，獲得「歐洲金剛猩猩瀕危物種保育計畫委員會」認可，參與「歐洲金剛猩猩瀕危物種保育計畫」。<br>・2018 年 3 月金剛「寶寶」遠赴荷蘭阿彭赫爾（靈長類公園 penheul Primate Park），延續其珍貴的野外基因，增加金剛猩猩域外族群的多樣性，為動物保育盡一份心力。 |
| | 力挺蕉農 | ・協助蕉農降低盛產之損失，並力挺在地農業，捐贈 2,550 箱香蕉予全國警政單位，以實際行動感謝其長期守護全民之安全。<br>・於營業據點發起「萬蕉交友做公益」挺陽光捐發票」活動，民眾只要憑兩張統一發票或捐贈 10 元，即可獲得新光真心香蕉 1 根。<br>・共募得發票 8,762 張及現金 3.1 萬元，全數捐贈陽光社會福利基金會，協助燒傷顏損朋友身心重建服務經費。 |
| | 小農市集友善安心 | ・為關心食安及永續農業發展，2017 年陸續與各地縣政府農業處合作，辦理農特產品推廣活動。<br>・推出「新光小農黃昏市集」，免費提供摩天大樓廣場作為展售空間，邀集來自台灣各地約 200 名友善農業的青年農民投入。<br>・總計辦理 29 場次，創造了近 460 萬元之銷售成績，且販售農產品所得全數歸於農友。<br>・期間約吸引 4,500 名民眾參與，了解新光致力推廣在地安心農業，強化台灣農特產品之競爭力。 |

















# 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，以舉辦或捐助形式，善盡公益社會責任。

我們強調策略性的慈善工作，2017 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近 428 萬元，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。

## 2017 年新光人壽慈善基金會社區投資（Community investment）狀況

| | |
|---|---|
| 口述歷史 | 活化歷史：長者 **1,587**人次　學生 **1,336**人次　觀眾 **1,100**人次<br>傳承藝術：長者 **3,350**人次　志工 **724**人次　帶領者 **239**人次 |
| 女性健康 | 健康講座：共辦理 **6** 次講座<br>乳癌防治宣導講座：**2** 場，共 **111**人次 |
| 兒童教育及新學伴關係 | 小筆友團體：**100**人　大筆友團體：**100**人<br>筆友見面會：**250**人 |
| 企業志工 | **783**人次/**3,670**小時 |
| 公益活動 | 登高**7,891**人 |
| 急難救助、警消慰撫 | 成立35年來，總累積捐贈金額超過新台幣**30億元** |
| 微型保險 | **23,031**名 |

# 樂齡永續 創意老化 | SDG4.7

新光人壽早於 2005 年起關注長照議題從紐約 Elders Share the Arts （ESTA）機構引進口述歷史至台灣，12 年來持續堅持及努力，串連企業資源，致力讓國人認識及關心長照議題。

| | | |
|---|---|---|
| 萌芽 | 2005 年 | 自美國 ESTA 機構引進口述歷史 |
| | 2009 年 | 評估規劃成立社會企業，提供具社會責任的服務，以永續經營 |
| 拓展枝葉 | 2010 年 | 成立「新活藝術」社會企業 |
| | 2013 年 | 招募 250 位志工，服務長者 3 萬人次、學童 9 萬人次 |
| 扎根台灣 邁向國際 | 2016 年 | 受邀參與新加坡創意老化研討會（NCSS）、華盛頓創意老化研討會（NCCA）、跨國舉辦工作坊、藝術治療國際論壇等 |
| | 2017 年 | 扶植偏鄉（花蓮縣市）長照專業人員，持續向國際開展 |
| | 2018 年 | 持續走訪各縣市，深耕傳承藝術能量 |
| SDGs (SDG4.7) | 2020 年 | 目標讓 7 萬人次長者參與創意老化活動，進而展開樂齡永續生活 |

口述歷史推動內容有兩方向，分別為「傳承藝術」及「活化歷史」，2017 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 | 失智、失能長者 92% | • 以人為中心的服務理念<br>• 建立自然性支持，由一對一陪伴中建立長遠關係<br>• 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<br>• 藝術夥伴培育：招募藝術志工及開辦培訓課程<br>• 團體帶領者培訓：開辦培訓班及 Network 培訓營<br>• 藝術饗宴分享會：舉辦創意老化展覽與演講<br>• 藝術輔療活動：舉辦金雞小提燈工作坊 | 長者 約 4,937 人次<br>學生 約 1,336 人次<br>志工 參與人數 724 人 服務時數超過 3,418 小時 |
| | 志工及帶領團體者 95% | | | |
| 活化歷史 | 身心健康長者為主 95% | • 鼓勵長者參與展演（分享與互動）<br>• 增進隔代溝通互動（同理與尊重）<br>• 強化長者社會連結（參與與付出）<br>• 重新認識自我價值（快樂與自信）<br>• 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<br>• 校園推廣：陪伴長者進入偏鄉校園說故事<br>• 生命劇場：祖孫舞台劇展演<br>• 師資培訓：協助受訓者取得國際驗證 | |
| | 學生 95% | | | |
| | 觀眾 97% | | | |

## 扎根台灣 光耀國際

口述歷史在基金會與合作團隊的 12 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2017年基金會與夥伴們邁向國際的重要動能與利基，以下為2017年度國際交流成果：

- 新光 X AARP 長照沙龍論壇

⇒邀請全世界最大銀髮組織美國退休人協會，與台灣產官學研的 30 位意見領袖，針對高齡友善社會、智慧城市、銀髮競爭力等議題進行交流。

⇒現場以藝術創作及影像記錄，展示口述歷史十二年來的成果。

- 活化歷史北京示範場及故事班落地

⇒開設北京長者故事者，共培訓 20 位長者，4 堂課共 8 小時。

⇒至北京新源里第四小學承辦活化歷史示範場，有 5 位 60 歲以上的長者上台分享生命中印象最深刻的事件，豐富孩子們的閱歷及經驗。

⇒隨著中國逐漸邁入老齡化社會，應發揮老年人的作用讓他們也參與到教育中，形成重要的力量，實現長者自身的價值。

- 參與新加坡「National Arts Council」

⇒受新加坡 National Arts Council 邀請，至當地的 silver Arts Festival 擔任講者，分享活化歷史方案，將 12 年期間內服務爺奶的經驗及祖孫兩代聚集在舞台上的感動，分享給當地民眾。

⇒新加坡獅城新聞邀請節目「hello Singapore」 專訪分享活化歷史在台經驗，並分享與交流。

- 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。

## 社會企業 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 | ・以「創意老化（Creative Ageing）」概念結合發展，旨在創造高齡長者的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。<br>・為讓方案具永續性，2010 年開始一直扶持社會企業「新活藝術服務有限公司」至今已超過 12 年，期望達成下列 2 項目標：<br>1. 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。<br>2. 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共創健全的社會企業環境。 |
| 短期目標 | 持續與一粒麥子基金會、門諾醫院護理之家合作，前進光復、鳳林等偏鄉區域，陪伴失智失能長者，並擴及服務至照顧者團體，讓第一線的照顧者也能藉由傳承藝術的活動釋放壓力、探索生命。 |

* 根據國發會統計，2017 年底老年人口占比已達 13.9%，2018 年老年人口將超過 14%，將邁入「高齡社會」，人口結構改變勢必影響經濟發展，人口政策會是重點關切的議題之一，不再只從補助出發，而會結合區域均衡發展、產業等角度。

### 創意老化 X 社會影響力（SROI）

為了解創意老化活動對社會之影響力，我們導入社會投資報酬率分析（Social Return Investment, SROI）作為評估機制，以利於找出優化社會服務的關鍵，持續開展更優質的創意老化服務。

分析 2017 年度新光人壽慈善基金會投入包含 140 萬元及帶領者、志工等人力資源，新活藝術共辦理 291 次傳承藝術團體、4 場培訓班、4 場 Network、4 場創作技巧訓練、15 場志工招募與培訓及 5 場創意老化推廣活動，經估算後，**投入 1 元成本，可創造 6.6 元的社會效益**，層面包含志工投入價值、媒體效益、社會企業收益等，作為 2017 年傳承藝術專案在扶植社會企業上的社會報酬影響力。




未來我們將會持續精進分析方法，透過全面性績效盤點，透析此服務專案內社會價值的關鍵所在，以擴大創意老化服務之真實影響力。

# 夢想之輪 拋磚引玉

夢想不能因預算受侷限，為讓實踐 SDGs 之善創意更多公益計畫得以付諸實現，新光人壽慈善基金會特別與新光銀行及麗寶樂園共同舉辦「2017 轉動心光 夢想之輪」公益企劃競賽，鼓勵有志之士提出創意方案，投入公益領域，提升對社會弱勢的關懷。因為我們深知：

> **台灣社會需要執行的魄力，也需要新穎的創意，我們願意擔任推手！**

本屆參賽者報名踴躍，投稿者來多元領域，為公益注入不同的想法，經過激烈的初選，總共十件方案脫穎而出入圍複選，包含對弱勢兒童的關懷、對疾病的照護、對教育的規劃、對文化的重視及對食物不浪費的關注等。

年度最佳公益專案由「新生活促進會」的「北海岸弱勢家庭愛心餐服務計畫」獲得 30 萬元圓夢贊助金，實際執行計畫，讓公益夢想種子紮實的生根萌芽，進入總決選的 10 名入圍者，則獲得麗寶集團贊助的住宿券。

未來，我們將期許自己持續扮演夢想發聲平台，藉由優秀的企劃能力，挖掘台灣迫切待幫助的族群、需要被正視的議題，融合創新及創意概念，將 SDGs 具體實踐在社會各角落。



# 女性健康 點亮絲帶

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。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。




2017 年為呼籲罹癌病友關注自身健康，我們點亮粉紅雙色絲帶象徵初發癌與復發癌之病友，透過雙色絲帶讓不同族群心重視癌症的可怕。未來我們將會持續關懷女性健康議題，並持續結合新光企業資源，發揮正向影響力，改變許多病友的生命。我們與中華民國乳癌病友協會長期合作：

- 串連全台各地的病友團體及新光內部資源，培訓病友成為宣導乳癌防治的最佳代言人。
- 2017 年首度至離島舉辦 2 場次乳癌防治講座，共 111 人參與。
- 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。

# 學童教育 永不缺席 | SDG4.5

## 新學伴關係 打造守護學童金三角

透過多年來，社會公益的參與，我們認為有廣大的弱勢兒童面臨生活與教育資源的缺乏。因此，2017 年起調整兒童計畫的主軸為「兒童、原住民、教育」，並跨界合作，打造守護學童金三角，期待為更多弱勢孩子帶來溫暖的光。

| | |
|---|---|
| 社團法人<br>中華安得烈慈善協會 | 以食物銀行的概念，每個月提供全台約 5,000 名弱勢兒童的食物包與急難救助。 |
| 財團法人<br>博幼社會福利基金會 | 全台灣北中南東 60 多個據點，為 2,000 位弱勢兒童進行課輔服務。 |
| 新光人壽<br>慈善基金會 | 邀請台灣各領域的企業團體加入大筆友行列，為孩子們媒合適合的人生導師，在他們心中種下夢想的種子。 |



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

## 偏鄉送暖 打造優質學習環境

於聖誕節前夕號召同仁一起做愛心，舉辦「2017 新光耶誕送暖募集物資活動」，為偏鄉嘉義天主教安仁家園、高雄聖功社會福利慈善基金會芥子園等募集聖誕禮物及日常生活用品，並為安仁家園孩童籌募專款添購新課桌椅，提供小朋友們更優質的硬體設備，以提高舒適安穩的學習空間。

### SDGs 新光迷你黑客松

> 為實踐聯合國永續發展目標（SDGs），面對工業 4.0 之挑戰，如此翻轉世界的運動，台灣也不能缺席。



為培養下一代面對工業 4.0 之挑戰，能擁有面對解決問題的能力。我們一同與 iamtheCODE 響應聯合國 17 項永續發展目標（SDGs）中的—優質教育、性別平等、良好工作及經濟成長、工業化創新及基礎建設等四項目標。

特別邀請 2017 比爾蓋茲基金會的全球目標獎（Global Goals Award）得主及聯合國全球目標計畫夥伴 Mariéme Jamme 擔任主講，輔以北科大的互動設計系大學生擔任助教，引導與會的 13 位學童與 4 位退休人士，一同認識聯合國 17 項永續發展目標（SDGs）並學習 KANO 程式編碼，建立運算思維的能力，並學習團隊合作及自我表達。

**iamtheCODE 已在全球 50 個國家舉辦過黑客松活動，目標是**

> 在 2030 年之前使全球一百萬女孩及年輕女性成為程式設計者

此次活動滿意度調查為 95 分，與會者包含兒童、銀髮長者、以及北科大的學生（助教）、志工均表示此活動非常有意義，希望未來可以再參加。

參與者回饋如下：

兒童：「我很高興能參加這個活動，這個活動讓我更了解程式，希望還能再上一次。」

銀髮長者：「TKS ！活動非常用心紮實，志工認真熱誠，研習內容啟發力強又實用，wonderful ！」

助教：「很高興有這個機會來擔任 coach ！講者的理念非常棒，學員也很喜歡 KANO，謝謝！」

志工：「開啟一個寬廣的視野，更覺得作志工是對的選擇。」

# 樂活志工 與你同在

於 2009 年成立「新光樂活志工社」，與台灣 21 間社福單位合作，提供志工支援服務，並曾榮獲「2015 年度台北市社會局企業志工優等獎」。

| 2017 年志工服務統計 | |
|---|---|
| ・志工人數：約 697 人<br>・大台北地區志工：約 390 人<br>・至今台北的活動志工：已超過 3,000 人次<br>・舉辦：124 場次活動<br>・參與活動志工：783 人次<br>・服務時數：3,670 小時<br>・受服務機構對志工服務之滿意度為：92.2 % | ・志工對於活動安排之滿意度：90.1%<br>・志工課程：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。在長期與志工接觸過程中，了解志工因為活動參與常用手機拍照的需求，因此特別舉辦手機拍照課程，教導手機構圖技巧。 |

## 新光樂活志工大台北地區成員比例




外勤業務 28.4%　相關企業 5.4%　離職員工 0.8%

內勤員工 51.4%　退休員工 5.0%　其他民眾 9.0%

註：累計統計自 2009 年至 2017 年底。

## 新光樂活志工社－志工活動類別

長輩 7.9%　兒童 3.9%　社區 13.9%　課程 18.3%

身障 20.2%　婦女 16.4%　原住民 6.8%　志工關係 12.5%




## 企業志工 未來發展方向

以愛與關懷為出發點，持續號召新光志工同仁們投入樂齡關懷服務，陪伴長者與弱勢族群，展現「光無所不在，心與你同在」精神。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。

# 全球夥伴 海外捐贈

## 台緬醫療提升合作計畫 | SDG3.c、SDG4.c



新光人壽慈善基金會看見緬甸醫療之需求，並深知知識及文化是改善醫療環境的根基，因此與國際非政府組織 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。

2017 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，2018 年將持續響應 SDG 3 執行第四期計畫，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 | SDG17.3、SDG17.17

| 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，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，期望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。 | 6,250 美元 |
| World Economic Forum | 成立於 1971 年，是一個以基金會形式成立的非營利組織，總部設在瑞士日內瓦，歷年論壇均聚集全球各界的領袖人物，討論世界所面臨最緊迫問題，以及因應對策。 | 1,250 瑞士法郎 |
| Ballet Philippines Foundation Inc | 成立於 1969 年，致力於培養古典芭蕾文化，並透過新編舞碼保存菲律賓獨特傳統文化，為菲律賓當代舞蹈發展的重要基石。 | 2,750 美元 |
| Make the road by walking | 總部位於紐約，主要為推動拉丁裔相關政策，並變革教育制度和工作權利，旨在提升建立拉丁裔和工薪階層在美國社會的權力。 | 625 美元 |
| Outright Action International | 為保護和提升世界各地同性戀人民的基本權利所創立組織。透過改革賦予同性戀相對的權利。 | 625 美元 |
| Hong Kong Trailwalker | 是香港最大型的戶外健走籌款活動。自 1986 年以來，先後有 9.8 萬多名參賽者為這項活動籌募，以支持樂施會在全球各地推行扶貧救災和倡議工作。 | 2,500 港幣 |
| World Wide Fund for Nature | 成立於 1961 年，是全球最大的獨立性非政府環境保護組織之一。使命是遏止地球自然環境的惡化，創造人類與自然和諧相處的美好未來，致力於保護世界生物的多樣性、 確保再生自然資源的利用、降低環境污染和資源浪費。 | 6,250 美元 |

# 第三方確證聲明書

SGS

## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'s CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

**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 2017 (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 2017 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 2017.

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 Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for Shin Kong Life and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Head Quarter; 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.

GP5008 Issue 5

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, 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 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Shin Kong Life sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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

**AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**

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, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, Shin Kong Life may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

**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 STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, Shin Kong Life's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with 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, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is encouraging reporting on goals and targets for each material topic, and the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives

**Signed:**
**For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.**



**David Huang, Director**
**Taipei, Taiwan**
**19 June, 2018**
**WWW.SGS.COM**

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GP5008 Issue 5

# 2017 年新光人壽 CSR 重大主題管理方針

| GRI | 重大主題 | 管理策略 | 設置目的 | 相關政策 | 承諾 |
|---|---|---|---|---|---|
| 201 | 經濟績效 | 積極推動公司治理之各項政策，遵守法令及章程規定、落實內部控制制度、架構完善之功能性委員會，積極實踐企業社會責任。 | 確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東權益。 | 《公司治理實務守則》<br>《誠信經營守則》 | 開創新興成長契機，持續為股東及投資人創造永續價值。 |
| 202 | 市場地位 | 落實透明化薪資政策，並將董事、監察人、經理人及員工薪酬與組織CSR績效連結，提供符合市場水準的薪資。 | 保障員工權益，吸引人才與留用。 | 《董事及監察人酬金給付準則》<br>《薪資管理辦法》<br>《員工待遇支給辦法》 | 完善員工福利，保障員工權益，讓員工和公司能夠同步成長。 |
| 205 | 反貪腐 | 建立檢舉人保護制度、設置內外部檢舉管道、道德廉潔諮詢、防制洗錢及打擊資恐等管理機制。 | 確保所有員工確實遵守保密規範，不為不誠信、非法或違反信任之行為，以杜絕任何貪腐情事發生。 | 《道德行為準則》<br>《員工行為準則》<br>《內外部人員檢舉處理辦法》<br>《防制洗錢及打擊資恐政策》 | 依據外法內規建置完整之防制洗錢及打擊資恐架構，以避免發生洗錢及資恐之情事。 |
| 307 | 有關環境保護的法規遵循 | 定期檢視環境保護相關法規，及關注相關主管機關公文，擬定環境保護策略。 | 符合法規要求，達到友善環境之目標。 | 《環境保護政策》 | 遵循環保相關法令，自主推動環保節能，做一個負責任的地球公民。 |
| 401 | 勞雇關係 | 遵守勞動基準法等相關法令之規定，並設立「職工福利委員會」按職務類別設計適切福利制度。 | 確保員工權益，激勵員工職涯潛能，提升業務執行效率。 | 《勞動契約》<br>《職工福利金條例》<br>《職工福利金條例施行細則》<br>《職工福利委員會組織準則》 | 打造適才適性、多元福利之幸福職場環境。 |
| 402 | 勞資關係 | 公司政策是由員工主動提出需求為準，尊重員工自主權利，不強迫同仁進行職務調動。 | 保障員工工作權益。 | 《勞動業務財團法人監督準則》<br>《員工任用、晉升及轉任辦法》 | 用心聆聽，誠摯溝通，致力為員工創造價值。 |
| 403 | 職業安全衛生 | 持續推動各類安全與衛生保護措施，及訂定相關規範及計畫，據以實施及執行。 | 消除或降低對員工及承攬商危害風險，促進工作者之安全、衛生及健康。 | 《職場健康安全政策》<br>《工作場所性騷擾防制措施及懲戒辦法》 | 建構職場安全與健康，強化自主管理，持續改善安衛績效，職場零災害達成。 |

| 短期目標 | 溝通管道 / 申訴機制 | 2017 年評估機制及結果 | 章節 |
|---|---|---|---|
| 業務面:提升新契約保費收入及新契約價值;<br>投資面:提升整體固定收益、降低外匯避險成本。 | 聯繫專線:(02) 2389-5858<br>聯繫信箱:ir@skfh.com.tw | 1. 獨立董事:設有 3 席<br>2. 內稽內控機制:已將保戶、員工權益,及防制洗錢等事項列入查核<br>3. 母公司金控治理評鑑:前 20% | 貳、治理之光<br>(一) 經濟績效 |
| 提供員工符合市場行情的薪資。 | 1. 員工溝通信箱:skfh-hr@skfh.com.tw<br>2. 意見發表專區、員工意見調查、勞資協商會議、離職懇談會議。 | 1. 董事、監察人、高階經理人之薪酬與組織 CSR 績效連結<br>2. CSR 及公司治理已列入員工之關鍵績效指標中,與員工薪酬相連結 | 肆、幸福之光<br>三、友善職場_保障新進業務人員基本收入 |
| 持續要求所有員工應以公平與誠信之原則進行商業活動,並落實相關法遵要求。 | 員工檢舉信箱:skfh-hr@skfh.com.tw<br>外部檢舉信箱:skl1v0@skl.com.tw<br>供應商申訴專線:(02) 2389-5858#2002 | 1. 洗錢及資恐風險評估報告:已全面完成<br>2. 防制洗錢研習及訓練課程:各層級人員 100% 完成訓練<br>3. 外部商業合作夥伴反貪腐機制:已與 153 間合作夥伴簽訂合約或增補契約,規範雙方於防制洗錢之權利及義務 | 貳、治理之光<br>一、公司治理_防制洗錢機制<br><br>肆、幸福之光<br>一、多元產品_負責任行銷廣宣 |
| 完成全據點溫室氣體自主盤查作業,並落實節能減碳。 | | 導入國際管理系統,並通過驗證:<br>1. ISO 50001 能源管理系統<br>2. ISO 14001 環境管理系統<br>3. ISO 14064-1 溫室氣體盤查 | 參、環境之光<br>一、綠色壽險<br>(一)管理永續 |
| 將員工績效表現予以量化,確保每位員工表現能獲得應有之報酬與肯定。 | 1. 員工溝通信箱:skfh-hr@skfh.com.tw<br>2. 意見發表專區:內網設有專區,由專責單位負責回應,提供員工立即性、便利性的諮詢平台。<br>3. 員工意見調查: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。 | 1. 工會協商:共 3 件,最終達成共識獲得解決<br>2. 員工申訴:員工申訴(含諮詢、轉業管單位協助處理) 共 2 件,均正式受理並有效解決;勞資爭議數從 2016 年的 16 件減少為 12 件<br>3. 員工座談會: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<br>4. 員工意見信箱:共有 3 件員工意見或提案,均呈交相關單位研議討論 | 肆、幸福之光<br>三、友善職場<br>(一) 勞資關係 |
| 持續舉辦勞資會議及透過多元管道,傾聽員工心聲。 | | | |
| 深化幸福魔法師「幸福魔法」,拓展至非健康管理師所在大樓。 | | 1. 員工健康檢查:健檢率 93%<br>2. 環境監測作業:全台據點 100% 完成<br>3. 新興職業傷病危害四大預防調查:86.2% 員工已受調查 | 肆、幸福之光<br>三、友善職場<br>(二) 樂職到樂齡三階段打造幸福職場 |

| GRI | 重大主題 | 管理策略 | 設置目的 | 相關政策 | 承諾 |
|---|---|---|---|---|---|
| 404 | 訓練與教育 | 規劃一系列職能課程，培育各職級人才，透過模組化、系統化的管理機制累積關鍵人才庫，並訂定明確的訓練政策，提供各類實體及數位訓練課程。 | 強化員工專業知能，擴充職務能量。 | 《教育訓練管理辦法》<br>《員工出國進修辦法》 | 培育跨領域人才，永續人才傳承。 |
| 405 | 員工多元化與平等機會 | 重視及關懷勞工權益，不會因年齡、性別、種族、宗教、黨派、婚姻或身心障礙等差異，影響其任用、獎酬、升遷等資格，並超額晉用身心障礙員工，給予彈性上下班之差勤福利。 | 保護員工不受不平等之對待，建立友善職場環境。 | 《員工差勤給假辦法》<br>《從業人員退休撫卹及資遣要點》 | 保障各族群就業機會，打造多元友善職場環境。 |
| 406 | 不歧視 | 擬定管理機制及辦理職場安全教育訓練，藉此提升全員性別平權觀念，保護員工不受不平等對待之威脅，建立友善的工作環境。 | 提升全員平權及尊重多元文化的觀念，保護員工不受歧視之對待。 | 《員工申訴處理辦法》<br>《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》 | 使員工能在安心的工作環境中執行業務。 |
| 412 | 人權評估 | 針對各方利害關係人，擬定人權相關政策，執行職務遭受不法侵害預防計畫及通報機制 | 確保員工的尊嚴與隱私以及集會結社自由權利 | 《員工行為準則》<br>《禁止工作場所職場暴力預防聲明書》 | 將保障各方利害關係人權利，視為企業當責核心價值。 |
| 417 | 行銷與標示 | 新光人壽各項新商品或服務於開辦前，均依法令及內部所訂相關規範，詳盡揭露商品資訊。 | 完整資訊揭露，如實傳達訊息，確保客戶權益。 | 《保險業招攬廣告自律規範》<br>《人身保險商品審查應注意事項》<br>《壽險業銷售不分紅人壽保險單相關規定》等 | 基於誠信原則，嚴守法令之規定，確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益。 |
| 418 | 客戶隱私 | 成立「個人資料保護管理執行小組」，推動個資保護員工訓練及法令測驗，導入國際管理系統並取得認證。 | 遵循個人資料保護法相關法令，並促進個人資料之合理利用，強化資訊安全。 | 《資訊安全政策》<br>《個人資料檔案管理政策》<br>《個人資料管理政策聲明》等 | 致力落實個人資料保護機制，強化公司資訊安全。 |
| 419 | 社會經濟法規遵循 | 定期自評考核，以深度評估公司辦理法令遵循作業之有效性；若發生重大裁罰事件，將提報重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議予董事會。 | 經營業務符合法令規範，以有效控管及降低法律風險。 | 《新光人壽內部控制制度》<br>《法令遵循之評估內容與程序》<br>《法令遵循重大事件通報辦法》 | 確保公司之營運及業務執行皆遵守法規。 |

| 短期目標 | 溝通管道 / 申訴機制 | 2017 年評估機制及結果 | 章節 |
|---|---|---|---|
| 因應數位金融趨勢，規劃員工在職訓練及轉型培訓計畫。 | 4. 勞資協商會議：定期舉辦勞資會議並邀請監察人參加，針對勞資協調合作事宜，直接進行溝通交流，適度反映員工對本行經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。<br>5. 離職懇談會議：了解每位離職員工心聲，並將離職員工之建議反應相關單位作為參考。<br>6. 性騷擾申訴信箱：shinkong113@skl.com.tw | 1. 獲財團法人保險事業發展中心，台灣保險卓越獎之「人才培訓卓越獎」銀質獎<br>2. 完成績效與職能發展評估：<br>(1) 內勤員工：99.1%<br>(2) 外勤員工：88.8% | 肆、幸福之光<br>三、友善職場<br>(三) 專業培育與訓練 |
| 持續提供平等就業機會，提供原住民返鄉補助金。 | | 1. 超額進用身心障礙員工<br>2. 原住民返鄉補助金：近三年累計提供 54 萬元予原住民員工 | 肆、幸福之光<br>三、友善職場<br>(一) 勞資關係 |
| 維護平等的工作環境，致力消除各種歧視行為。 | | 1. 無發生任何有關歧視之情事<br>2. 性騷擾防治訓練：全體員工 100% 完成受訓 | 肆、幸福之光<br>三、友善職場<br>(二) 樂職到樂齡三階段打造幸福職場 |
| 落實供應商管理，並落實保障勞工人權管理。 | | 1. 職場暴力預防宣導訓練：全體員工 100% 完成受訓<br>2. 投資標的：訂有重要投資協議，以落實責任投資原則評估，重要投資 100% 完成評估 | |
| 確實要求所有員工遵守規範，確保所有利害關係人之權益。 | 1. 申訴管道：<br>可透過主管機關、各營業據點、電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。<br>申訴專線：0800-031-115<br>申訴 / 檢舉信箱：skl1v0@skl.com.tw<br>2. 金管會申訴電話：0800-789-885<br>調查發現有重大違規情事或重大損害之虞時，會將處理及改善措施，向董事會報告，並公司對外揭露。<br>3. 宣導及諮詢：<br>員工可透過電子郵件及教育訓練獲得最新法規訊息和趨勢等資訊，並由法務暨法令遵循室提供相關法律諮詢建議。 | 1. 財團法人金融消費評議中心：理賠案件評議比率 0.024、非理賠案件評議比率 0.033<br>2. 金管會保險局申訴綜合評分值：總排名為第 7 名<br>3. 新光人壽提供之行銷文件內容清楚揭露，無裁罰情事發生 | 肆、幸福之光<br>一、多元產品_負責任行銷廣宣 |
| 加強員工個資保護意識，落實法令遵循，以符合各項法令規範。 | | 1. 導入個人資料管理制度 (PIMS)，並取得 BS 10012 認證<br>2. 通過「ISO 27001：2013 資訊安全管理系統 (ISMS)」國際認證<br>3. 全體員工完成「個人資料保護法相關規章」、「數位金融下之個人資料保護」訓練並測驗通過<br>4. 發生 3 件個資侵害事件 (低風險事件) | |
| 培育法令遵循人才，以助於業務合規推展，降低受裁罰風險。 | | 參與母公司金控法令遵循評估作業，包含法令遵循業務會議、防制洗錢及打擊資恐業務會議、法令遵循教育訓練、法令遵循自行評估作業及法令變動管理作業等 | |

# GRI Standards 揭露項目

| GRI 準則 | 揭露項目 | | 頁碼 | 備註 |
|---|---|---|---|---|
| GRI 102:<br>一般揭露2016 | 102-01 | 組織名稱 | 1 | |
| | 102-02 | 活動、品牌、產品與服務 | 12-14 | |
| | 102-03 | 組織總部的所在位置 | 12 | |
| | 102-04 | 營運據點：組織營運所在之國家數量，涉及重要營運據點及/或與報告書主題相關者，則應提供國家名稱 | 12-13 | |
| | 102-05 | 所有權的性質與法律形式 | 21 | |
| | 102-06 | 提供服務的市場 | 14 | |
| | 102-07 | 組織規模 | 12-14, 44-45, 85 | |
| | 102-08 | 員工與其他工作者的資訊 | 85 | |
| | 102-09 | 描述組織的供應鏈，包括與組織活動、主要品牌、產品以及服務相關的主要要素 | 14, 40 | |
| | 102-10 | 組織與其供應鏈的重大改變 | - | |
| | 102-11 | 預警原則或方針：組織是否有預警原則或方法，以及如何應用預警原則或方法 | 29-33 | |
| | 102-12 | 外部倡議：列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其它倡議 | 46, 59, 115-118 | |
| | 102-13 | 公協會的會員資格：列出組織參與產業或其它公協會和國家或國際性倡議組織的主要會員資格 | 15 | |
| | 102-14 | 決策者的聲明：組織最高決策者（如：CEO、董事長或等同的高階職位者）對於該組織的永續性議題，及其永續性策略的聲明 | 4-5 | |
| | 102-15 | 描述關鍵衝擊、風險及機會 | 4-5 | * |
| | 102-16 | 描述組織之價值、原則、標準和行為規範 | 14, 20-50 | |
| | 102-17 | 倫理相關之建議與關切事項的機制 | 25-26 | * |
| | 102-18 | 治理結構 | 21, 35 | |
| | 102-19 | 授予權責:最高治理單位授權予高階管理階層和其他員工負責經濟,環境及社會主題之程序 | 35 | * |
| | 102-20 | 高階管理階層對經濟,環境和社會主題之責任 | 35 | * |
| | 102-21 | 與利害關係人諮詢經濟,環境和社會主題 | 39 | * |
| | 102-22 | 最高治理單位與其委員會的組成 | 21 | * |
| | 102-23 | 最高治理單位的主席 | 21 | * |
| | 102-24 | 最高治理單位的提名與遴選 | 22 | * |
| | 102-25 | 最高治理單位避免利益衝突之說明 | 23 | * |
| | 102-35 | 最高治理單位和高階管理階層的薪酬政策 | 22 | * |
| | 102-36 | 董事會及高階主管薪酬決定的流程 | 22 | |
| | 102-40 | 列出組織進行溝通的利害關係人組織 | 39 | |
| | 102-41 | 團體協約所涵蓋之總員工數百分比 | 無團體協約 | |
| | 102-42 | 鑑別與選擇與利害關係人溝通之基礎 | 38 | |
| | 102-43 | 與利害關係人溝通的方針:包含依不同利害關係人團體及形式的溝通頻率,並指出任何的溝通程序是否特別為編製此報告而進行 | 38-40 | |
| GRI 102:<br>一般揭露2016 | 102-44 | 提出之關鍵主題與關注事項 | 38-43 | |
| | 102-45 | 合併財務報表中所包含的實體 | 44-45 | |
| | 102-46 | 界定報告書內容與主題邊界 | 41-43 | |
| | 102-47 | 重大主題表列:列出所有在界定報告書內容的過程中所鑑別的重大主題 | 42 | |
| | 102-48 | 對先前報告書中所賦予之任何資訊進行重編的影響及其原因 | 無 | |
| | 102-49 | 與之前各個報導期間相比，重大主題和主題邊界的重大改變 | 無 | |
| | 102-50 | 所提供資訊的報導期間 | 1 | |
| | 102-51 | 上一次報告書的日期 | 1 | |
| | 102-52 | 報導週期 | 1 | |
| | 102-53 | 可回答報告書相關問題的聯絡人 | 1 | |
| | 102-54 | 依循GRI準則報導的宣告：「核心選項或全面選項」 | 1 | |
| | 102-55 | GRI內容索引 | 126 | |
| | 102-56 | 外部保證/確信 | 124 | |
| 特定主題準則 GRI 200 經濟系列 | | | | |
| GRI 201:<br>經濟績效2016 | 201-01 | 公司所產生及分配的直接經濟價值 | 44 | |
| | 201-02 | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 32-33 | * |
| | 201-03 | 定義福利計劃義務與其它退休計畫 | 94, 96 | |
| GRI 202:<br>市場地位2016 | 202-01 | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 | 88 | |
| | 202-02 | 雇用當地居民為高階管理階層的比例 | 86 | |

| GRI 準則 | 揭露項目 | | 頁碼 | 備註 |
|---|---|---|---|---|
| GRI 203:<br>間接經濟衝擊2016 | 203-01 | 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊 | 112-123 | * |
| | 203-02 | 顯著的間接經濟衝擊 | 67-68, 76-77, 112-123 | * |
| GRI 204:<br>採購實務2016 | 204-01 | 來自當地供應商的採購支出比例 | 52 | * |
| GRI 205:<br>反貪腐2016 | 205-01 | 已進行貪腐風險評估的營運據點 | 24 | |
| | 205-02 | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 24 | |
| | 205-03 | 已確認的貪腐事件及採取的行動 | 70 | |
| 特定主題準則 GRI 300 環境系列 | | | | |
| GRI 305:<br>排放2016 | 305-01 | 直接(範疇一)溫室氣體排放 | 57 | * |
| | 305-02 | 能源間接(範疇二)溫室氣體排放 | 57 | * |
| | 305-04 | 溫室氣體排放密集度 | 57 | * |
| GRI 306:<br>廢污水和廢棄物2016 | 306-02 | 按類別及處置方法劃分的廢棄物:有害與非有害廢棄物的總重量 | 61 | * |
| GRI 307:<br>有關環境保護的法規遵循2016 | 307-1 | 違反環保法規 | 50 | |
| GRI 308:<br>供應商環境評估2016 | 308-01 | 使用環境標準篩選新供應商的百分比 | 40 | * |
| 特定主題準則 GRI 400 社會系列 | | | | |
| GRI 401:<br>勞雇關係2016 | 401-01 | 新進員工和離職員工:按年齡層,性別及地區劃分 | 87 | |
| | 401-02 | 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利 | 96 | |
| | 401-03 | 育嬰假 | 95 | |
| GRI 402:<br>勞資關係2016 | 402-01 | 關於營運變化的最短預告期 | 92 | |
| GRI 403:<br>職業安全衛生2016 | 403-01 | 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表 | 97 | |
| | 403-02 | 傷害類別,傷害,職業病,損工日數,缺勤等比率,以及因公死亡件數 | 97 | |
| | 403-03 | 高職業疾病發生率與高職業風險的工作者:是否有工作者(其工作或工作場所受組織管控)從事某些具有高風險或高特定疾病發生率的職務。 | 97 | |
| | 403-04 | 工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題 | 無 | |
| GRI 404:<br>訓練與教育2016 | 404-01 | 每名員工每年接受訓練的平均時數 | 102 | |
| | 404-02 | 提升員工職能及過渡協助方案 | 101-109 | |
| | 404-03 | 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 109 | |
| GRI 405:<br>員工多元化與平等機會2016 | 405-01 | 治理單位與員工的多元化 | 22, 85, 91 | |
| | 405-02 | 女性對男性基本薪資加薪酬的比率 | 88 | |
| GRI 406:<br>不歧視2016 | 406-01 | 歧視事件以及公司採取的改善行動 | 91-92 | |
| GRI 412:<br>人權評估2016 | 412-01 | 接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動(按國家別) | 92 | |
| | 412-02 | 人權政策或程序的員工訓練 | 70, 92 | |
| | 412-03 | 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約 | 46 | |
| GRI 414:<br>供應商社會評估2016 | 414-01 | 使用社會標準篩選之新供應商 | 40 | * |
| GRI 417:<br>行銷與標示2016 | 417-01 | 產品和服務資訊與標示的要求:以下產品和服務資訊及標示的各類資訊是否為組織所要求 | 70 | |
| | 417-02 | 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件 | 70 | |
| | 417-03 | 未遵循行銷傳播(包括廣告、促銷及贊助)相關法規的事件 | 70 | |
| GRI 418:<br>客戶隱私2016 | 418-01 | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | 無 | |
| GRI 419:<br>社會經濟法規遵循2016 | 419-01 | 違反社會與經濟領域之法律和規定 | 70 | |

* 為自願性揭露指標

# G4 金融業服務特定標準揭露項目

| 指標 | 項目 | 頁碼 | 備註 |
|---|---|---|---|
| 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 | 46 | |
| 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(如，啟動環境影響評估、人權衝擊評估、盡職調查活動、運行測試報告和/或調查以及專案分類等) | 26-27 | |
| 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 | 46 | |
| DMA-FS4 | 各經營業務用以改善員工執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程 | 70 | |
| 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 | 39 | |
| FS7 | 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務 | 68 | |
| FS8 | 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務。 | 53 | |
| FS13 | 在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型 | 12 | * |
| FS14 | 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施 | 76-77 | * |
| DMA-FS15 | 公平設計及銷售金融產品和服務的政策 | 70 | * |
| DMA-FS16 | 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施 | 76-77, 90 | |

備註：欄中＊為自願性揭露指標

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

| 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 | **【幸福之光】**友善職場 | 92 |
| | 原則2：保證不與踐踏人權者同流合污 | **【治理之光】**價值鏈管理 | 40 |
| 勞工標準 | 原則3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權 | **【幸福之光】**從樂職到樂齡　三階段打造幸福職場 | 92 |
| | 原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動 | **【幸福之光】**友善職場 | 92 |
| | 原則5：切實廢除童工 | **【幸福之光】**友善職場 | 92 |
| | 原則6：消除就業和職業方面的歧視 | **【幸福之光】**友善職場 | 91-92 |
| 環境 | 原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰 | **【環境之光】**綠色壽險　低碳營運 | 50-61 |
| | 原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法 | **【環境之光】**綠色壽險　低碳營運 | 50-61 |
| | 原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術 | **【環境之光】**低碳營運 | 53-55 |
| 反貪腐 | 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 | **【幸福之光】**負責任行銷廣宣 | 70-71 |

PRINTED WITH SOY INK

本報告書全部採用環保紙
並使用環保大豆油墨印製



2017年新光人壽
企業社會責任報告書

# CSR REPORT

www.skl.com.tw/CSR/