



 **新光人壽**  
新光金控 | Shin Kong Life

# 2022 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

THE LIGHT IN YOUR HEART

# 編輯原則

| GRI 2-3、2-4 |

新光人壽以成為「永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴」為願景，將低碳、創新、共好的價值思維融入企業營運策略，致力為環境、社會、利害關係人創造企業永續價值。每年透過永續報告書的發行，讓更多利害關係人瞭解新光人壽在永續經營上的成果與努力。

## 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）2022 年度（1 月 1 日~12 月 31 日）在環境、社會、公司治理（以下簡稱 ESG）各面向的管理思維，及關鍵議題績效及成果。

內容及績效數據涵蓋新光人壽營業據點及新光人壽慈善基金會，和前一版無明顯差異。另為提升報告書揭露品質，部分經濟及環境面數據量測方法因應界定範圍、計算方法或數據來源調整而重編，與前一版有所不同，將於該段落詳加註明。

為展現專案成效及趨勢，部份績效數據亦回溯至 2020 年，詳實呈現新光人壽在邁向永續經營之行動成果。

## 參考依據

本報告書參考國際及國內準則、標準及規範如下：

發布單位	參考項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI Standards 2021 準則</li> <li>G4 金融服務業特定揭露指南</li> </ul>
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	保險產業準則
國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)	TCFD 氣候相關財務揭露指標
聯合國 (The United Nations)	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)</li> <li>永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)</li> <li>全球盟約十項原則 (The Global Compact's Ten Principles)</li> </ul>

## 報告書第三方查證

本報告書經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan，依循 AA1000 AS v3 第二類型中度保證等級、SASB 保險產業準則及氣候相關財務揭露 (TCFD) 揭露等級進行保證，並參照 GRI Standards 2021 準則之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告書附錄。

## 依循標準

類別	依循標準	驗證機構
永續	AA1000 國際標準 Type 2 中度保證等級	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	SASB 保險產業準則	
	氣候相關財務揭露 (TCFD) 揭露等級	
財務	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte & Touche)
風險管理	ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)	
資訊安全	ISO 27001 資訊安全國際標準	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
	BS 10012 個人資料管理制度認證	
環境面	ISO 14046:2014 水足跡	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	
	ISO 50001:2018 能源管理系統	
客戶服務	皇家神秘客 (Royal Mystery Shopper, RMS)	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
	ISO 10002:2018 客訴品質管理系統	
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

## 發行資訊

新光人壽規劃每年持續定期發行永續報告書，電子檔可於新光人壽官網企業永續經營專區下載瀏覽。

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

## 聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部  
 地址：台北市南京東路五段125號10樓  
 電話：02-2389-5858 分機7161、7165  
 電子郵件信箱：skl11x700@skl.com.tw ✉  
 新光人壽官網：http://www.skl.com.tw ✨  
 新光人壽企業永續經營官網：https://csr.skl.com.tw/ ✨

# 目錄



- 4 董事長與總經理的話
- 6 永續榮耀與肯定
- 7 永續重點績效

- 8 永續特色專欄
- 8 低碳 - 打造永續綠建築
- 9 創新 - 人生設計所 LIFE Lab.
- 10 共好 - 新光一畝田 幸福餐桌計畫



## 11 永續之光

### 12 1. 永續新光

- 12 1.1 關於新光人壽
- 14 1.2 企業永續經營委員會
- 15 1.3 永續策略與目標
- 18 1.4 重大性分析
- 23 1.5 利害關係人溝通

## 25 低碳

### 26 2. 強化氣候韌性

- 26 2.1 氣候治理
- 27 2.2 氣候策略
- 37 2.3 氣候風險管理
- 39 2.4 氣候指標與目標

### 42 3. 邁向淨零未來

- 42 3.1 環境政策目標
- 43 3.2 低碳策略行動

## 48 創新

### 49 4. 孕育多元人才

- 49 4.1 多元人才招聘
- 52 4.2 人才培育與發展
- 58 4.3 幸福職場
- 62 4.4 職場健康與安全

### 69 5. 卓越客戶體驗

- 69 5.1 多元產品
- 72 5.2 數位創新服務
- 77 5.3 公平待客

## 82 共好

### 83 6. 實踐永續治理

- 83 6.1 公司治理與誠信經營
- 87 6.2 風險管理
- 89 6.3 資訊安全

### 91 7. 發揮金融永續價值

- 91 7.1 推動永續金融
- 95 7.2 永續供應鏈

### 97 8. 打造共好社會

- 97 8.1 社區參與策略投入
- 102 8.2 企業志工

## 103 附錄

- 103 永續保險原則 (PSI) 揭露項目
- 107 永續會計準則 (SASB) 保險業揭露項目
- 108 GRI Standards 揭露項目
- 109 G4 金融服務業特定標準揭露項目

- 110 聯合國全球盟約對照表
- 110 保險業氣候相關風險財務揭露指引索引
- 111 外部獨立保證聲明



董事長  
潘柏錚



## 董事長與總經理的話

| GRI 2-14、2-22 |

回顧 2022 年，無論是 COVID19 疫情回溫、烏俄戰爭爆發、通膨加劇、聯準會升息等因素所造成的經濟動盪，以及氣候變遷、數位科技轉型及高齡化、少子化等問題，對全球環境與社會所帶來的衝擊與隱憂，均再再考驗各家企業的調適力與韌性。面對這樣嚴峻的挑戰，新光人壽正面看待、未雨綢繆，將危機視作轉機，全力把握每個機會。我們透過企業永續經營委員會的運作，增進董事、高階主管及各級員工的永續知能；努力接軌保險負債會計 (IFRS17) 與新清償能力指標 (ICS)，同時將氣候變遷納入風險管理範疇；持續開發優質創新的保險商品與數位服務予客戶，加速人才轉型，並提供員工更友善的職場環境和優良福利；擴大永續影響力，攜手合作夥伴，實踐永續共好。2023 年，在新光人壽邁入開業 60 週年之際，我們更以「新光六十，永續創新」作為年度策略主軸，希望持續將「低碳、創新、共好」的永續價值主張融入企業經營，致力兌現每個承諾，實現各方利害關係人的期待。

### 低碳 Low Carbon

#### 低碳淨零 綠色營運

隨著母公司新光金控自 2021 年加入「台灣淨零行動聯盟」，設定 2030 淨零減碳目標，新光人壽亦制訂

2026 年前達成人壽總部淨零碳排、2030 年前達總部及主要辦公室據點淨零的目標，並於 2022 年完成制訂淨零計畫；一方面透過打造永續綠建築、更換節能設備、改變員工行為模式來降低營運耗能，一方面亦與母公司共同承諾將以科學基礎減碳目標 (SBTi) 規劃出更確實的淨零排放路徑，以減少投融資組合碳排放量，並支持再生能源投資與綠色投融資。同時，我們專注在氣候變遷風險管理與相關資訊揭露品質的提升，於營運計畫、風險管理政策、風險胃納皆將氣候變遷議題納入考量，並依循 TCFD 框架進行氣候變遷相關財務揭露，且通過外部查證。

### 創新 Innovation

#### 創新服務 卓越體驗

新光人壽與時俱進，靈活運用數位科技，全方位優化客戶體驗，提升營運效能。客戶端我們從保險服務旅程出發，首創以 OCR 技術開發的「保單鑑定師」網頁，提供保戶最便捷的保障分析工具；推出「光速保」服務，引領零接觸且無紙化的投保新趨勢；串聯「理賠聯盟 2.0」、「個人化資料自主運用 (MyData 平臺)」協助加速理賠受理審核速度。同時，升級新光人壽官方 LINE、官方 APP 及會員專區等服務平台，讓客戶在每一

## 董事長與總經理的話

個接觸點皆能有感體驗優質服務。此外，從商品設計、招攬行銷到理賠申訴服務皆納入 ESG 及公平待客、金融友善理念，2022 年開發業界首創 ESG 趨勢商品「空污保單」、「食安保單」，協助大眾抵禦空污及食安威脅；針對高齡及身心障礙族群、經濟弱勢族群、青年族群的需求設計商品，加強 KYC、KYP 及高齡者剝削預防保護機制，不但取得主管機關金管會「公平待客原則評核績優獎」、「微型保險之業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」，及「高齡化保險競賽表現優良獎」等 4 項肯定，「我的好時光保險計畫」更獲得第 19 屆「國家品牌玉山獎 - 最佳產品獎」。

我們也以數位賦能，幫助人才轉型，2022 年舉辦 AI 數位人才培訓計劃，激發創意解方，導入 AI 簽名辨識，有效提升核保作業效率及正確性；推動數位業務員專案，藉由大數據及行動商務 app 幫助業務同仁進行客戶經營管理及精準行銷，大幅強化業務數位力與開拓動能。

### 共好 Mutual Benefit

#### 開創永續 共好家園

新光人壽期許擴大自身的資金影響力，向投融資對象發放氣候變遷問卷，展開議合行動，並針對高碳排產業之投融資對象加強風險評估；落實責任投資、盡職治理，ESG 主題投資金額 2022 年達 2,139 億元；另將影響力擴及至供應鏈，

於採購時要求合作供應商簽署承諾書並遵循本公司 ESG 政策，進行供應商風險評估與實地稽核作業。

我們取之社會、用之社會，以「全人發展、健康促進、環境永續」三大主軸連結聯合國永續發展目標 (SDGs) 投入社會公益；持續舉辦多項藝文賽事，鼓勵青年發展長才、表現自我；發揮核心職能與數位人道協會合作「遠距健康促進偏鄉公益計畫」，提供偏鄉長者線上健康課程及專業醫療諮詢；推動「新光一畝田 幸福餐桌」計畫，與小農簽署「共好誓約」，並宣布每張食安保單捐贈 100 元予台灣食物銀行聯合會，落實公益回饋；重視生物多樣性，推動珊瑚礁體檢 (Reef Check) 計畫，培植專業潛水員及海洋教育師資，為海洋生態盡份心力；更積極鼓勵員工共同投入志工活動，支持社區共榮，將光照進每個角落。

### 有光在， 實現每一個期待

60 週年對於新光人壽來說無非是一個新的里程碑，展望下一個十年，面對瞬息外變的局勢，我們將不畏艱難，持續傾聽利害關係人聲音，以更前瞻的視野、更堅定的決心推動永續經營，擴大永續金融價值；朝「成為永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴」邁進，與各界一同守護永續家園，轉動共好未來。

總經理

黃敏義



# 2022 年 永續榮耀與肯定



## 永續經營

**第 24 屆讀者文摘信譽品牌金獎**

**第 24 屆保險信望愛獎 5 項肯定**

最佳社會責任獎、最佳通路策略獎、最佳保險專業獎、最佳整合傳播獎、最佳專業顧問獎

**第 19 屆國家品牌玉山獎 6 項肯定**

「傑出企業獎」及「最佳產品獎」全國首獎；「傑出企業獎」、「最佳人氣品牌獎」及兩項「最佳產品類」玉山獎

**第 15 屆台灣企業永續獎 2 項肯定**

台灣百大永續典範企業獎、企業永續報告書「金融及保險業白金獎」

**第 29 回保險品質獎 4 項肯定**

「知名度最高」特優獎、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」優等獎

## 綠色壽險

**經濟部中小企業處 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎首獎**

**企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫績優單位**

**國家卓越建設獎 2 項肯定**

「最佳施工品質類」卓越獎及「最佳規劃設計類」金質獎

**國家建築金質獎 2 項肯定**

規劃設計獎、施工品質獎

## 友善服務

**第 2 屆工商時報數位金融獎 數位資訊安全獎**

**財訊金融獎 2 項肯定**

「壽險客戶推薦優質獎」及「壽險服務優質獎」雙料優質獎

**CSEA 卓越客服大獎 5 榮耀**

公司類「最佳服務創新企業」、「最佳社群經營企業」、「最佳智能系統應用企業」及「最佳客服系統應用企業」四項及 GCCA 大中華區客戶中心聯盟大獎

**金融監督管理委員會 4 項肯定**

公平待客原則評核績優獎、微型保險之業務績優獎、身心障礙關懷獎、高齡化保險競賽表現優良獎

**第 6 屆數位奇點獎**

最佳商業轉型創新獎

**BSI 資訊韌性獎**

卓越獎

**第 17 屆金炬獎 4 項殊榮**

創新設計獎 3 座、優良顧客滿意度獎 1 座

## 幸福企業

**連續 4 度獲得教育部體育署認證 運動企業認證標章**

**保險龍鳳獎**

「畢業生最嚮往企業」壽險外勤組「優等」、壽險內勤組「優等」

# 永續重點績效

## 低碳

### LOW CARBON

#### 強化氣候韌性

- ◆ 遵循氣候相關財務揭露 (TCFD) 框架，通過 SGS 第三方查證
- ◆ 投融資組合碳排放盤查涵蓋率 100%
- ◆ 投融資組合碳強度 2.649 tCO<sub>2</sub>e
- ◆ 專案投資再生能源電廠減少 63,321 tCO<sub>2</sub>e

#### 邁向淨零未來

- ◆ ISO 14064-1:2018 溫室氣體管理系統驗證，盤查／驗證涵蓋 100% 營運據點 (含海外)
- ◆ 自有通路 e 投保占比達 95.7%
- ◆ e 化行動減碳量 144.8 tCO<sub>2</sub>e，紙張減省量相當於 4 座 101 高度
- ◆ 新光人壽累計取得 6 張綠建築證書、1 張候選綠建築證書及 1 張美國 LEED 證書

## 創新

### INNOVATION

#### 孕育多元人才

- ◆ 績優人才留任率達 96.2%
- ◆ 員工持股信託共補助 7,584 萬元
- ◆ 優於法令超額僱用身心障礙者員工；核發原住民就業獎勵金約 1,158 萬元
- ◆ 增加 2 日學習假；專業證照獎勵津貼及獎勵金共撥發 2,548 萬元

#### 卓越客戶體驗

- ◆ 保單行政流程整體淨推薦值 (NPS) 82.8%，較前一年度提升 4%
- ◆ 「壽險業第一家」理賠服務介接國發會個人化資料自主運用 (MyData) 平臺
- ◆ 首創外掛式空污保單、食安保單
- ◆ 微型保險幫助超過 4.6 萬名民眾受惠、提供超過 141.8 億的保障

## 共好

### MUTUAL BENEFIT

#### 實踐永續治理

- ◆ 提升董事會職能，董事 ESG 研修時數共 181 小時
- ◆ 取得 ISO 22301-ISO 27001:2013 及 BS 10012:2017 等營運持續及資安相關國際驗證

#### 發揮金融永續價值

- ◆ 發放氣候變遷暨投資人調查問卷，回收率達 75%
- ◆ ESG 主題投資之總金額，逾新台幣 2,139 億元，ESG 融資達 79.2 億元
- ◆ 新增 176 家供應商簽署 CSR 承諾書

#### 打造共好社會

- ◆ 「新光一畝田 幸福餐桌」計畫，社會投資報酬率 (SROI) 達 9.85 元，較去年增加 4.15 元
- ◆ 商業倡議及社區投資佔社會參與支出九成以上
- ◆ 志工年度總參與人次 11,622 人，服務時數總計 69,571.4 小時

永續特色專欄



# 低碳

## 打造永續綠建築



在數位及科技化的社會中，人們的生活型態已逐漸改變，新光人壽大樓的規劃設計皆須符合生態、節能、減碳、安全及健康等環保與生態等永續概念，為符合永續建築設計內涵，我們用最高標準審視自己，以 SDG 11 營建具有災後復原能力且永續之建築為目標，取得綠建築銀級標章、智慧建築銀級標章、耐震標章、智慧建築標章等認證，致力減少建築能源耗用，實踐低碳健康生活。

新光人壽的綠建築設計，採納綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源、污水垃圾改善等七大指標，於基地內種植喬木及灌木、空調設備採用節能機型、建築照明採用 LED 燈具、選用有省水標章之衛浴設備、設置垃圾冷藏設備、並大量使用綠色建材。同時也為銜接後疫情時代生活，將空調設備配合新鮮空氣交換調節，避免室內空氣交叉感染，整體設計展現綠色低碳城市新風貌。

截至 2022 年，本公司累計 7 棟大樓申請綠建築證書，包含取得 6 張綠建築證書、1 張候選綠建築證書及 1 張美國 LEED 證書，2022 年動工及尚在規劃興建大樓共 6 案，皆規劃取得綠建築證書。在新光人壽迎接 60 週年之際，隨著起家厝南東大樓的重建、以及打造高雄新營業總部，象徵以全新姿態邁向百年里程碑，讓企業永續傳承。

### 綠建築里程碑



## 永續特色專欄



# 創新

## 人生設計所 LIFE Lab.

新光人壽為提供大眾更寬廣的保險服務通路，打造虛實整合的保險服務體驗，於 2018 年成立新型態保險體驗店「人生設計所 LIFE Lab.」（以下簡稱人生設計所）。透過數位金融工具的輔助及結合優良的諮詢服務流程，打造線上數位服務與線下實體店舖之整合體驗，提供數位化、即時且正確的保險觀念，協助廣大民眾有效規劃人生、認識風險。

人生設計所以創新的數位工具及多元管道提升保險附加價值及客戶體驗，喚起大眾對保險的重視；更連結 SDG 8「經濟發展之永續目標」，使要保人平均年齡下降至 39.2 歲，降低未來社會福利制度負擔，達成社會共榮的使命。



至 2022 年，人生設計所已於台北車站、板橋及松山等地設置據點，希望將此創新服務嘉惠給更多民眾；而透過持續創新，人生設計所也已替本公司累積豐碩成果：

在線上數位服務方面，透過經營社群平台向大眾傳遞最新保險知識，從 2018 年起累積觸及人次達 429,948 次；2018 年開發，整合壽險諮詢、數位服務及科技互動的「人生設計 +APP」協助民眾線上完成 22,152 份生涯規劃報告；2021 年成立線上虛擬店舖「Online Store」，突破地域限制為民眾提供生涯規劃、商品諮詢等服務，累計服務人次達 6,534 次；2022 年 7 月推出「保單鑑定師」，結合 OCR 智能影像辨識技術，讓民眾加速個人保單健診的流程，目前已累積 1,079 使用人次。

在線下實體店舖方面，館前旗艦店結合咖啡廳環境並建置數位互動遊戲，吸引年輕的客戶族群，降低客戶對於保險業者刻板印象造成的距離，體驗客戶已超過 10 萬人次，平均每日與 62 位民眾互動；新板店、松山店與新光人壽行政中心結合，透過專人負責接待提升行政中心服務品質，新板店淨推薦值 (NPS) 90.3%、松山店 85.7% 皆顯示顧客滿意度優良。



透過創新理念及不斷精進的數位工具改變傳統的保險服務模式，從「銷售主動尋找客戶」到「客戶找到人生設計所」，人生設計所更加重視客戶關係的建立和正確人生規劃和風險管理概念的養成，也為企業與客戶間的關係更加增添溫度。

永續特色專欄



# 共好

## 新光一畝田 幸福餐桌

新光人壽長期關心國人健康及食安議題，深知飲食是健康社會的保障基礎，同時也響應 SDG 2 消除飢餓之目標，自 2017 年起啟動「新光一畝田幸福餐桌」計畫，攜手全台縣、市政府的農業單位及各地區友善耕作之小農，以新光小農市集作為幸福的起點，免費提供新光人壽摩天大樓前廣場給在地小農作為銷售平台，展銷優質的農產品，期藉由企業的力量，達到縮短食物里程、減少碳足跡，同時穩定友善小農收入，促進台灣農業永續發展之目標，並喚醒國人對於健康的重視。

2022 年新光人壽在農糧署的見證下，擴大「新光一畝田幸福餐桌」計畫，聯合 67 位在地小農簽署「新光一畝田 - 共好誓約」，推動友善耕作，守護生態平衡，除採購當季小農新鮮蔬果作為公司贈禮外，亦不定期購

買農產品贈與弱勢社福團體，減輕社福機構的負擔，達到共好的目標。同時鼓勵合作小農參加社區學校的食農教育，深化學子們了解自己吃的食物及農業活動與價值，並宣達環境友善及食安知識；同時邀請員工實際參與農事體驗，鼓勵員工在工作之餘，轉換心情體驗工作之外的生活，在工作與生活間取得平衡，進一步提升對公司的認同感。2022 年新光一畝田幸福餐桌，為第二年導入社會投資報酬率 (Social Return on Investment, SROI) 評估計算，其結果為每投入 1 元新台幣，可創造 9.85 元的社會價值，較前一次增加 4.15 元，顯見擴大推動成果豐碩。

此外，新光人壽發揮保險專業，將保障的概念導入食安議題，從社會公益回歸保險業保障本質，2022 年 9 月首創「新光人壽食在安心終身健康保險附加條款」，提供保戶消化系統健康保障，延續《新光一畝田幸福餐桌》永續飲食理念；同時，每銷售一張保單就捐贈 100 元予台灣食物銀行聯合會。除經費贊助外，更號召新光小農投入食物永續的續食計畫，捐出即期優質食材，串聯企業與社會的力量，幫助弱勢家庭不只吃得飽，更能吃得好，達成績食零浪費，期待以「一畝田影響萬畝田」的精神，驅動台灣永續蓬勃發展。



食在安心終身健康保險附加條款記者會



新壽企業志工協助彰化小農採收高麗菜



新光人壽捐贈高麗菜予台灣食物銀行聯合會



# 永續之光

新光人壽依循母公司新光金控「低碳、創新、共好」的永續價值，訂定企業永續願景、策略主軸及中長期目標，發揮核心能力，積極推動及落實各項永續／ESG行動，邁向企業永續經營。

**永續願景：**成為永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴。

**使命：**提供對地球環境、社會各角落及人生各階段友善之金融商品，與利害關係人一同推動永續金融發展。

## 1. 永續新光

### 新光人壽永續記事



# 1. 永續新光

## 1.1 關於新光人壽

| GRI 2-6、2-7 |

新光人壽深耕台灣 60 年，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。

### 1.1.1 經營理念

以社會上多數人的幸福，建構在保險企業能否永續經營的前提下，保險業的未來應著重在「回歸保障、服務保戶、穩定獲利、永續發展」。因此，新光人壽以人為本發展核心策略，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。

#### 服務

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

#### 誠信

秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，重視商譽，肩負起對顧客的保險承諾，落實「誠信」的理念。

#### 回饋

秉承創辦人取之社會、用之社會的經營理念，成立吳氏基金會、新光人壽慈善基金會，濟貧救困；復設獎助學金，獎勵莘莘學子奮勉向學。

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9,632人；非正式員工3,931人

資本總額：新台幣800億元

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



### 服務據點

偏佈全台灣的服務範疇

地區	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區(註1)	2	13	1
離島地區(註2)	1	2	0
全台總數(台灣本島及離島)	23	319	34

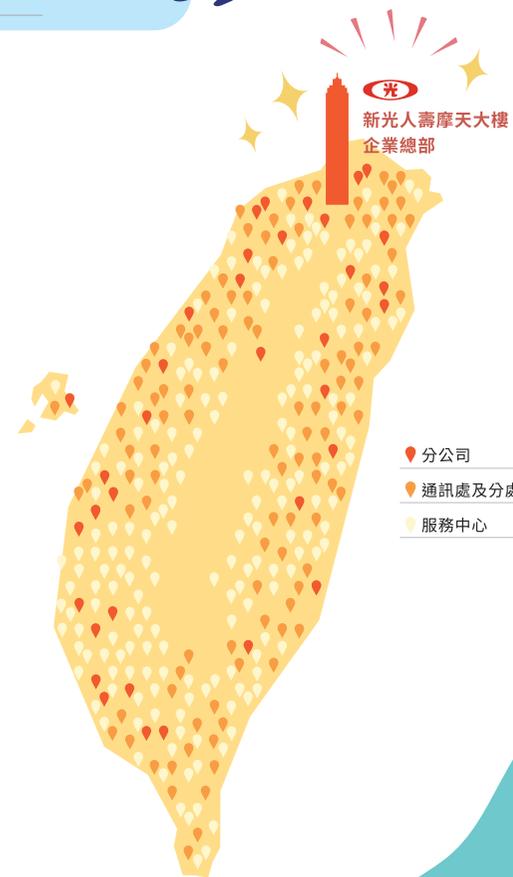
註 1：根據 2022 年 12 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人/平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

註 2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註 3：服務據點查詢

### 海外佈局速覽

地區	說明	據點數量
緬甸	2015年設立仰光代表處，是第一家在緬甸設立代表處的台灣壽險公司	1
越南	2006年設立河內代表處，從事資訊蒐集及產官學關係維護工作	1



● 分公司  
● 通訊處及分處  
● 服務中心

### 1.1.2 經濟績效 | GRI 2-2、201-1 |

新光人壽持續堆疊商品價值、降低負債成本的策略，2022年合併總資產達3.6兆元，年成長4.3%。初年度保費537億元，總保費收入達1,895億元，市佔率為8.1%。在積極推動外幣保單及泛保障型商品之策略下，外幣保單初年度保費佔整體初年度保費比重達76.9%，未來將持續堆疊外幣保單，以降低避險成本；另外，負債成本也持續降低，較前一年度降低4bps至3.69%；展望2023年將持續控管避險成本、獲取穩定收益及提升新契約價值。

#### 行銷通路速覽

單位：新台幣百萬元

項目	保費收入	占比
業務員	33,444	62.28%
銀行通路	15,000	27.93%
保經代及其他	5,254	9.78%
合計	53,698	100.00%

註1：保費收入為各通路2022年初年度保費收入。  
註2：其他包含直效行銷與其他銷售通路。

#### 各險別保費收入

單位：新台幣百萬元

項目	保費收入	占比
個人壽險	141,283	74.57%
個人健康險	33,824	17.85%
個人傷害險	6,310	3.33%
年金保險	5,373	2.84%
團體保險	2,670	1.41%
總保費收入	189,462	100.00%

註：本表的數字為報壽險同業公會的保費收入。

#### 近三年新光人壽財務績效

單位：新台幣百萬元

項目	2020年	2021年	2022年
營業收入	412,756	360,771	289,810
每股盈餘(元)	1.14	1.86	-0.68
營業成本	398,061	339,702	281,200
員工薪資支出	10,293	9,572	8,688
員工福利支出	1,636	1,491	1,358
分配股東股利 <sup>註2</sup>	0	0	0
繳納政府稅金	1,121	1,175	1,225
社區投資 <sup>註3</sup>	52	84	71
留存的經濟價值 <sup>註4</sup>	1,593	8,747	-2,732
保留盈餘	80,422	94,175	89,569

註1：資料來源為2022年個體財務報告及2022年股東會年報。

註2：本公司對於股息及紅利之分派，採穩定、平衡之股利政策，是否分派得視經營業務及投資資金需要、主管機關核准狀況、重大法令修改等，適度調整之，惟近年因應IFRS17接軌為強化公司資本無配發現金股利規劃。

註3：社區投資為自行統計資料(詳8. 打造共好社會)。

註4：留存的經濟價值=「產生的直接經濟價值」-「分配的經濟價值」。產生的直接經濟價值為收入，分配的經濟價值為營運成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項，及社區投資等。

### 1.1.3 外部組織參與狀況 | GRI 2-28 |

新光人壽積極參與外部公協會組織，協助倡議永續議題，並與產官學界多方合作，參與產業新興議題之研究，為壽險業發展貢獻心力。

2022年投入約1,488萬元於參與公協會組織，包括與母公司新光金控共同參與台灣淨零行動聯盟、永續研訓中心，並長期與對金融產業具影響力之公協會組織合作，掌握國內外最新發展趨勢與同業動態，提升企業競爭力。

參與狀況	外部組織名稱
會員資格 具有策略性意義 (定期繳納會費)	<ul style="list-style-type: none"> <li>財團法人金融消費評議中心</li> <li>美國壽險管理學會 (LOMA)</li> <li>金融資安資訊分享與分析中心</li> <li>台灣金融研訓院芬恩特</li> <li>財團法人金融法制暨犯罪防制中心</li> <li>亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)</li> <li>國際保險學會 (IIS)</li> <li>中華民國精算學會</li> <li>台灣金融服務業聯合總會</li> <li>中華民國人壽保險商業同業公會</li> <li>台灣東協商會</li> <li>國際公司治理網絡 (ICGN)</li> <li>中華卓越經營協會</li> <li>財團法人保險事業發展中心</li> <li>中華保險服務協會</li> <li>中華人力資源管理學會</li> <li>中華民國不動產協進會</li> <li>中華民國內部稽核協會</li> <li>中華民國電腦學會</li> <li>中華民國資訊經理人協會</li> </ul>
在治理機構內佔有席位 (董事、理事、監事)	中華民國人壽保險管理學會、財團法人台灣永續能源研究基金會、中華民國金融治理與法令遵循學會、中華民國保險學會

#### 永續倡議行動

- 新光人壽於2021年加入亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)，為台灣第二家會員。持續定期參與會議，並安排內部同仁參與AIGCC提供之培訓課程、協助提供研究報告所需資訊，與國際投資人共同研究氣候變遷帶來的風險與機會，獲取及交流更多氣候變遷的新興技術與國際趨勢；透過集體倡議行動，擴大及發揮機構投資人之影響力，用永續投資創造社會價值。
- 攜手母公司新光金控，加入台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 「台灣淨零行動聯盟」，響應並推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」；於2021年與各界永續先驅一同籌設「台灣淨零排放協會」，持續關注國內外淨零趨勢。淨零排放協會成立以來舉辦多場論壇、專家研討會，新光人壽皆積極參與相關產官學界交流，為實踐台灣淨零轉型盡一份心力。

## 1.2 企業永續經營委員會

| GRI 2-9、2-12、2-13、2-14、2-16 |

新光人壽將永續經營概念落實於日常業務運作中，除成立專責組織，亦鼓勵員工參與 ESG 教育訓練，提升永續相關專業職能，期望由內而外形塑企業永續文化。自 2013 年成立「企業社會責任委員會」，並於 2021 年經董事會核定通過，更名為「企業永續經營委員會」，由總經理擔任主任委員，並由各領域之轄區一級主管擔任委員，監督並管理小組運作；委員會轄下設有執行秘書與 7 個執行小組，各小組皆由部室主管擔任組長，負責相關議題研討與專案執行。

### 委員會運行機制

每季召開企業永續經營執行小組會議，追蹤各小組執行情況，並定期召開企業永續經營委員會，掌握永續推展情形，每年定期向董事會報告企業永續目標與執行成效

### 2022 年執行成果

- 召開 4 次執行小組會議及 4 次委員會，議題包含：追蹤永續行動推展情形、組織規程修正、企業永續報告書審定、確認永續重大議題、擬定年度策略與目標及永續執行成果等
- 將永續年度目標、永續重大議題相關執行成效（如：TCFD 及誠信經營）提報董事會，共計 2 次
- 舉辦 4 場 ESG 講座，內容包含女性培力、綠色金融、性別平等永續議題
- 舉辦 ESG 工作坊，共計 30 人參與，課程滿意度達 4.45 分（滿分 5 分）



## 1.3 永續策略與目標

新光人壽將「低碳、創新、共好」的集團企業永續價值與重大議題連結，同時響應 SDGs，發展出新光人壽永續策略藍圖，包含七大策略主軸及相關中長期目標。

### 永續策略藍圖

#### 低碳

#### 強化氣候韌性



##### 策略重點

- ◆ 強化公司氣候變遷風險管理與揭露



##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 強化 TCFD 揭露品質，取得第三方驗證，並發布 TCFD 報告書
- ◆ 完成 SBTi 投融资組合減碳路徑計畫



##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 符合主管機關綠色金融 3.0 與永續發展進程
- ◆ 依循金控 SBTi 執行階段性減碳目標
- ◆ 完善永續金融相關政策及作業辦法



##### 2022 年成果

- ◆ 完成 TCFD 報告書，並將執行成果提報董事會
- ◆ 訂定氣候變遷風險管理辦法
- ◆ 計算投融资組合碳排放，制定高碳排產業清單
- ◆ 舉辦 2 場董事及高階主管教育訓練

##### 連結的重大議題

- ◆ 風險管理
- ◆ 永續金融
- ◆ 氣候變遷行動

#### 邁向淨零未來



##### 策略重點

- ◆ 建置環境管理機制
- ◆ 打造綠建築
- ◆ 規劃自身營運之淨零碳排計畫



##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 自身營運 GHG 減量 2 %
- ◆ 取得 1 棟綠建築候選證書

##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 2026 年前達成總部淨零碳排
- ◆ 2030 年前達總部及主要辦公據點淨零碳排
- ◆ 未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書
- ◆ 擴大 ISO50001 導入據點

##### 2022 年成果

- ◆ 完成 2025、2030 自身營運減碳目標與計畫
- ◆ 累積取得綠建築證照 6 張、候選綠建築證照 1 張

##### 連結的重大議題

- ◆ 氣候變遷行動



## 永續策略藍圖

### 創新

#### 孕育多元人才



##### 策略重點

- ◆ 鼓勵多元歷練發展
- ◆ 豐富訓練資源
- ◆ 傾聽員工聲音



##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 定期進行員工職涯發展意願調查
- ◆ 推廣女性培育計畫
- ◆ 持續推動接班人養成計畫
- ◆ 提升員工訓練時數
- ◆ 每兩年進行員工敬業度調查



##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 員工每人平均受訓時數達 100 小時
- ◆ 內部職缺遞補率維持 60% 以上
- ◆ 績優人才留任率維持 90% 以上
- ◆ 高階女性主管佔比達 27%

##### 2022 年成果

- ◆ 員工平均受訓時數 85 小時
- ◆ 內部職缺遞補率維持 55.7%
- ◆ 績優人才留任率維持 96.2%
- ◆ 高階女性主管佔比 15.3%
- ◆ 增加學習假至 2 日

##### 連結的重大議題

- ◆ 人才吸引與留任

#### 卓越客戶體驗



##### 策略重點

- ◆ 強化業務數位力
- ◆ 擴充客戶自主力
- ◆ 強化商品包容
- ◆ 點亮友善服務



##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 業務通路數位能力提升
- ◆ 擴增數位客戶與服務，提升客戶滿意度
- ◆ 開發至少一項普惠金融商品或服務
- ◆ 優化身心障礙者服務體驗及高齡電訪方式



##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 自有通路 e 投保佔比維持大於 95%
- ◆ e-agent 比例達 65% 以上
- ◆ 網路會員達 121 萬
- ◆ 淨推薦值 (NPS) 達 80%
- ◆ 持續推動公平待客及金融友善服務，公平待客評核結果維持前段班

##### 2022 年成果

- ◆ 自有通路 e 投保佔比達 95.7%
- ◆ e-agent 比例達 56.1%
- ◆ 網路會員達 96 萬
- ◆ 保單行政流程整體淨推薦值 (NPS) 為 82.8%
- ◆ 推出強化消化系統疾病保障並結合社會公益回饋的「食安保單」
- ◆ 榮獲金管會「公平待客原則評核績優獎」及「高齡化保險競賽表現優良獎」等四項大獎

##### 連結的重大議題

- ◆ 創新與數位金融
- ◆ 客戶關係管理
- ◆ 普惠金融



註：普惠金融為新光金控 2022 年永續重大議題。

## 永續策略藍圖

### 共好

#### 實踐永續治理



##### 策略重點

- ◆ 強化董事會及功能性委員會運作機制
- ◆ 落實推動誠信經營
- ◆ 強化資訊安全防護

##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 每年辦理董事及員工誠信經營教育訓練
- ◆ 維持 ISO 27001:2013 及 BS 10012:2017 驗證有效性

##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 協助金控之公司治理評鑑
- ◆ 維持董事會實際出席率達 85% 以上
- ◆ 完成董事會及功能性委員會績效評估與揭露
- ◆ 維持資安驗證

##### 2022 年成果

- ◆ 制定本公司誠信經營政策暨守則及誠信經營作業程序及行為指南
- ◆ 取得英國標準協會 (BSI) 「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證
- ◆ 持續取得 ISO 27001:2013 及 BS 10012:2017 驗證

##### 連結的重大議題

- ◆ 公司治理與誠信經營
- ◆ 風險管理
- ◆ 資訊安全
- ◆ 法令遵循

#### 發揮金融永續價值



##### 策略重點

- ◆ 推動永續金融
- ◆ 擴大永續金融影響力
- ◆ 串連永續供應鏈



##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 持續完善永續金融政策及相關辦法，達到永續穩健之投資成效
- ◆ 支持永續發展之金融商品或綠能產業
- ◆ 強化對投資對象議合作業
- ◆ 綠色採購占可採購金額 15% 以上



##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 有價證券投資符合公司永續投資原則金額 5 年 CAGR 3%
- ◆ 以 2020 年為基準年，專案投資綠能相關事業之投資金額成長率 400%
- ◆ 持續尋找具潛力的主題性及影響力投資
- ◆ 逐步提高議價供應商簽署承諾書比例



##### 2022 年成果

- ◆ 修正投融資相關作業辦法
- ◆ ESG 主題投資總金額，逾 2,139 億元
- ◆ 持續投資永續發展之金融商品及綠能產業金額達 456 億元，成長 72%
- ◆ 發放氣候變遷暨投資人調查問卷，回收率達 75%
- ◆ 綠色採購占可採購金額達 19%

##### 連結的重大議題

- ◆ 永續金融

#### 打造共好社會



##### 策略重點

- ◆ 規劃持續性策略公益活動
- ◆ 鼓勵員工參與企業志工



##### 短期目標 (2023 年)

- ◆ 結合公私協力策略聯盟及員工、客戶之力，打造創新公益專案
- ◆ 人均志工時數達 2.5 小時



##### 中長期目標 (以 2026 為目標年)

- ◆ 積極與外部組織合作，規劃執行持續性公益活動
- ◆ 公益結合本業，商業倡議及社區投資投入佔總公益支出九成以上
- ◆ 2025 年人均志工時數達 4 小時



##### 2022 年成果

- ◆ 社區參與總投入達 7,086 萬元，受惠達 52 萬餘人次
- ◆ 商業倡議及社區投資佔公益支出超過九成
- ◆ 企業志工時數達 4.3 小時
- ◆ 新光一畝田—幸福餐桌 SROI，每投入 1 元新台幣，可創造 9.85 元

##### 連結的重大議題

- ◆ 社會參與

註：社會參與為新光金控 2022 年永續重大議題。

## 1.4 重大性分析

### 1.4.1 重大議題鑑別 | GRI 3-1 |

新光人壽參考國內外趨勢蒐集、篩選出企業潛在的永續議題，並由企業永續執行小組成員就各方利害關係人觀點，進行問卷調查，鑑別出 2022 年新光人壽報告之重大性議題，並依此作為報告書議題揭露及日後永續策略依循的方向。

#### 新光人壽重大議題判別程序



##### Step 1 蒐集永續議題

- 參考國際永續發展趨勢與相關規範標準、國內最新政策法規及國內外金融同業重大性議題，與母公司新光金控共同列舉出18項永續議題；其中6項永續議題，參考國際趨勢及同業概況，於今年調整議題名稱。

##### Step 2 鑑別溝通對象及價值鏈

- 透過內部問卷與會議，考量營運過程可能接觸、影響，或造成衝擊之對象，鑑別出股東與投資人、員工、保戶、重要投資授信對象、政府機關、社區/社群組織與NPO/NGO、供應商、媒體等8類關鍵利害關係人，並重新檢視歸納出企業營運價值鏈之上下游所涉及之業務或對象。

##### Step 3 調查利害關係人關注程度

- 透過網路、金控法說會、活動講座等管道進行問卷調查，並分析0800來電內容，以蒐集利害關係人對18項永續議題的關注程度；共回收94份外部利害關係人問卷及18,373筆0800客服來電。

##### Step 4 評估雙重重大性

- 內部衝擊：發送「重大議題調查問卷」予執行小組相關部門，針對永續議題對公司營收面、成本面、風險面等內部衝擊進行評估；共572位同仁參與。
- 外部衝擊：導入影響力評價工具，於執行小組內部進行永續重大議題衝擊調查與訪談，評估18項永續議題與經濟、環境、人群（包括其人權）之正負向衝擊事件之連結，以及衝擊事件發生的可能性與衝擊發生的價值鏈階段。

##### Step 5 分析營運衝擊與排序

- 執行秘書依永續重大議題內外部衝擊評估調查結果進行分析，並參考外部利害關係人關注程度進行排序，鑑別出10項衝擊較大且受關注的永續議題作為重大議題。

##### Step 6 確認重大性議題

- 執行秘書將今年度永續重大議題分析流程及分析結果提報企業永續經營委員會，由總經理及高階主管進行確認，以確認重大性矩陣之完整性；重大議題相關執行成果亦不定期向董事會報告。

##### Step 7 確認議題揭露內容

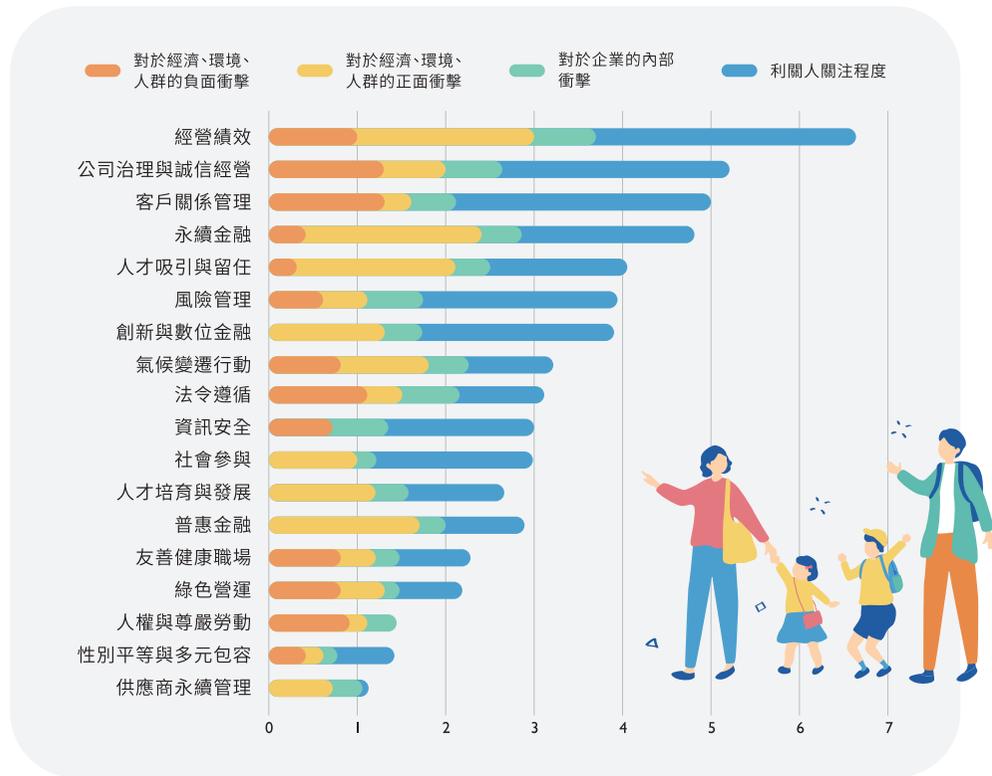
- 經確認之10項永續重大議題將作為2022年企業永續報告書揭露及回應利害關係人之重點，於報告書中揭露相關衝擊說明、管理機制、承諾目標與相關績效。



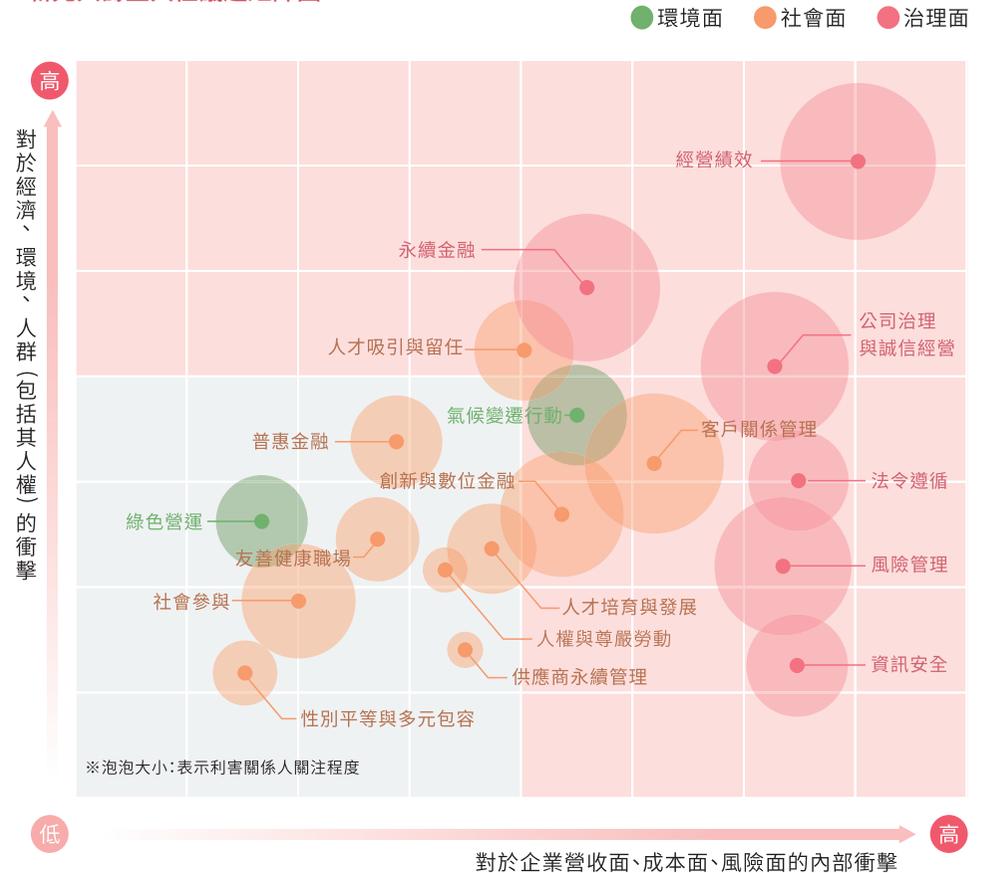
### 1.4.2 重大議題衝擊評估 | GRI 3-2 |

新光人壽將 18 項永續議題對於企業內部之衝擊、外部之正、負面衝擊，以及利害關係人關注程度之調查結果進行量化分析及排序，並將排序結果製作為三維重大性議題矩陣。X 軸為此議題對於企業營收面、成本面、風險面的內部衝擊，Y 軸為該議題對於經濟、環境、人群（包括其人權）的衝擊，Z 軸大小則代表利害關係人對於此議題之關注程度。各議題於矩陣上之落點可反映其重大性，區分為「重大議題」及「次要議題」，並將重大議題作為報告書主要揭露和說明範圍，以回應各方利害關係人。

#### 重大議題排序



#### 新光人壽重大性議題矩陣圖



重大議題與新光人壽價值鏈關係

排序	重大議題	GRI 準則特定主題	SASB 準則	價值鏈衝擊			
				上游	新光人壽		下游
				供應商 / 承攬商	營運	通路銷售	保戶 / 消費者 使用
1	經營績效	■ GRI 201 經濟績效	FN-IN-000.A	▲	●		●
2	公司治理與誠信經營	■ GRI 2-1 組織詳細資訊 ■ GRI 2-9~2-21		▲	●	▲	●
3	客戶關係管理	■ GRI 417 行銷與標示 ■ GRI 2-27 法規遵循	FN-IN-270a.1 FN-IN-270a.2 FN-IN-270a.3 FN-IN-270a.4		●	▲	●
4	永續金融	■ GRI 201 經濟績效 ■ GRI 203 間接經濟衝擊	FN-IN-410a.1 FN-IN-410a.2		●		
5	人才吸引與留任	■ GRI 401 勞雇關係 ■ GRI 404 訓練與教育			●		
6	風險管理	■ GRI 201 經濟績效	FN-IN-550a.1 FN-IN-550a.2 FN-IN-550a.3		●		○
7	創新與數位金融	■ GRI 203 間接經濟衝擊	FN-IN-410b.2		●	▲	●
8	氣候變遷行動	■ GRI 201 經濟績效 ■ GRI 305 排放	FN-IN-450a.1 FN-IN-450a.2 FN-IN-450a.3	▲	●	▲	○
9	法令遵循	■ GRI 2-27 法規遵循			●	▲	○
10	資訊安全	■ GRI 418 客戶隱私		▲	●	▲	●

註 1：●表示直接造成衝擊○代表間接造成衝擊；▲代表因商業關係產生衝擊。



1.4.3 重大議題管理方針 | GRI 2-25、3-3 |

重大議題與衝擊說明	管理機制	相關政策	承諾	目標	溝通管道 / 申訴機制	對應章節
 <p>經營績效</p> <p>新光人壽重視股東及利害關係人權益，透過縝密營運策略規劃及策略方向擬定，達長期穩定績效與獲利，為利害關係人及金融市場帶來正面影響。</p>	<p>每年下半年啟動公司整體營運策略規劃作業，考量產業趨勢、市場環境、法令變動等因素，制定公司次年度重要策略方向及獲利目標，每月並定期召開績效追蹤會議，檢視達成情形。</p>	<p>《公司治理實務守則》 《績效管理與發展辦法》</p>	<p>重視壽險經營本質，成為獲利穩健且具高度信賴之壽險品牌，持續為股東及投資人創造永續價值。</p>	<p>積極推動外幣保單及泛保障型商品之策略；持續控管避險成本、獲取穩定收益及提升新契約價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯繫專線： (02)2389-5858</li> <li>投資人關係聯絡信箱： ir@skfn.com.tw</li> </ul>	1.1 關於新光人壽
 <p>公司治理與誠信經營</p> <p>新光人壽重視公司治理與誠信經營之落實，完備各項教育訓練及規範，透過禁止從事不公平競爭行為、禁止內線交易以及避免與涉有不誠信經營者進行交易等，強化公司治理與風險管理機制與成效，提升大眾對公司的信任度，對於公司營運及商業活動等經濟面向有正面衝擊。</p>	<p>完備公司治理及誠信經營相關之內部規範，建立道德廉潔諮詢、檢舉人保密及保護等制度，並對董事會及全體員工進行教育訓練，以建立誠信經營文化。</p>	<p>《道德行為準則》 《人事管理規則》 《員工申訴處理辦法》 《檢舉處理辦法》 《防制洗錢及打擊資恐注意事項》</p>	<p>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。</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>檢舉信箱： whistleblower@skl.com.tw</li> <li>供應商申訴專線： (02)2389-5858#2002</li> <li>員工意見信箱： speaklouder@skl.com.tw</li> </ul>	6.1 公司治理與誠信經營
 <p>客戶關係管理</p> <p>新光人壽落實誠信經營及金融友善，各項服務及商品皆符合法令規範，降低營運及裁罰風險，透過滿意度及 NPS 調查，並提供客戶溝通管道，了解客戶痛點並精進，提升客戶關係管理效率，對於客戶、人權等社會面具有正面影響。</p>	<p>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，並致力以最貼心、便利的方式供民眾取得資訊。</p>	<p>《保險業招攬廣告自律規範》 《人身保險商品審查應注意事項》 《壽險業銷售不分紅人壽保險單相關規定》 《新光金控普惠金融政策》</p>	<p>確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益，以落實公平待客，實現金融友善。</p>	<p>確實要求所有員工遵守規範，確保所有利害關係人之權益。</p>	<p>可透過主管機關、各客戶服務據點及營業據點、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務專線： 0800-031-1115</li> <li>檢舉信箱： whistleblower@skl.com.tw</li> </ul>	5.3 公平待客
 <p>永續金融</p> <p>持續完善永續金融相關政策及規範，致力促進包容且永續的經濟成長，協助永續產業發展，並強化投資對象議合作業，達到公司永續穩健之投資成效，對於環境、社會、人權等面向發揮投資正面影響力。</p>	<p>依循主管機關政策方向及母公司新光金控之永續金融政策，將 ESG 相關之評估機制納入投資及融資放款之作業流程與辦法中，並與投資對象議合，發揮金融業核心價值</p>	<p>《機構投資人盡職治理守則》 《保險業資產管理自律規範》 《新光金控永續金融政策》 《有價證券永續投資政策與程序》</p>	<p>持續加強責任投資，主動挹注綠能產品或公益事業，形塑投資鏈永續經營環境。</p>	<p>參考聯合國責任投資原則 (PRI)，完善責任投資作業流程與規範；強化與被投資對象議合機制，落實機構投資人盡職治理。</p>	<p>透過金控法說會、股東會、新聞稿等，與投資人溝通責任投資落實情形。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>投資人關係聯絡信箱： ir@skfn.com.tw</li> <li>官網機構投資人盡職治理專區</li> </ul>	7.1 推動永續金融
 <p>人才吸引與留任</p> <p>新光人壽重視人才招聘，為組織注入新血與活力，並幫助員工擁有明確的職涯發展方向、達成人力最佳化運用，確保組織永續發展的人才發展策略，對於員工及其人權等社會面具有正面影響。</p>	<p>重視青年培力，招募多元人才，除提供員工豐富福利與訓練資源外，亦建立績效評估與輪調制度，以激勵員工追求自我成長，幫助員工多元歷練發展，提升專業職能。</p>	<p>《人事管理規則》 《教育訓練管理辦法》 《內部講師管理辦法》 《員工出國進修辦法》 《績效管理與發展辦法》 《專業暨技術人員獎勵辦法》</p>	<p>以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善職場</p>	<p>以 2026 年為目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>員工每人平均受訓時數達 100 小時</li> <li>內部職缺遞補率維持 50% 以上</li> <li>績優人才留任率維持 90% 以上</li> <li>高階女性主管佔比達 27%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工意見信箱： speaklouder@skl.com.tw</li> <li>意見發表區</li> <li>離職懇談</li> <li>勞資會議</li> <li>員工意見調查</li> <li>性騷擾申訴信箱： shinkong113@skl.com.tw</li> </ul>	<p>4.1 多元人才招聘</p> <p>4.2 人才培育與發展</p> <p>4.3 幸福職場</p>

重大議題與衝擊說明	管理機制	相關政策	承諾	目標	溝通管道 / 申訴機制	對應章節
 <p>風險管理</p> <p>面對保險業主要風險、全球重大政經、環境議題及新興等風險，新光人壽透過風險評估衡量風險影響程度，訂有相關風險管理規範；透過建置營運持續管理系統 (BCMS)，強化公司對於重大事件的因應及恢復能力，保障所有利害關係人的利益，對於社會及經濟皆有正面影響。</p>	<p>新光人壽主要風險訂定相關風險管理機制與規範，並由每季風險管理委員會檢視風險執行概況，後續將整體風險管理報告提報至董事會。</p> <p>對於營運持續中斷定期進行風險評估，精進部門營運持續計畫 (BCP)，確保該計畫能符合營運持續目標。</p>	<p>《保險業風險管理實務守則》</p> <p>《新光人壽保險股份有限公司風險管理政策》</p> <p>《營運持續管理》</p>	<p>將不斷檢視內外部環境變動對公司的可能風險衝擊，強化精進相關風險管理機制。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實風險管理執行，面臨新興風險能快速因應，新增或強化風險管理機制。</li> <li>持續強化與精進營運持續管理系統 (BCMS)，以滿足公司營運持續需求；並定期演練以確保適當性與有效性</li> </ul>	<p>透過官網及年報資訊，與大眾溝通風險於危機管理情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會之組成、職責及運作情形</li> <li>風險管理資訊</li> <li>年報 (風險管理與評估)</li> </ul>	6.2 風險管理
 <p>創新與數位金融</p> <p>新光人壽以人為本，設計思維皆以用戶導向出發，因應保戶需求、社會結構變化、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供適切性保險服務及數位科技，並攜手政府部門、學術機構、社會企業組織，提供大眾更多元的數位服務，對於社會及經濟具有正面影響。</p>	<p>以人為本，透過科技賦能，創新客戶體驗，並強化督導功能，落實公平待客；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。</p>	<p>《身心障礙者權利公約施行法》</p> <p>《保險業金融友善服務準則》</p> <p>《新光金控普惠金融政策》</p>	<p>以用戶導向的設計思維，改善流程與服務提升使用者體驗，增加服務多元性與便利性。</p>	<p>持續致力於服務模式的改變，進行商務轉型；深化客戶關係，提升營運效能，以拓展多元場景。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務專線：0800-031-115</li> </ul>	5.2 數位創新服務
 <p>氣候變遷行動</p> <p>氣候變遷對於企業營運將可能造成本及營收面的衝擊，但同時增加產業轉型機會，對於公司將有經濟及環境面衝擊。本公司導入 TCFD，設定減碳目標並採取措施，除自身營運減碳，亦透過資金運用促進產業低碳轉型，發揮公司金融影響力，對於環境、經濟具有正面影響。</p>	<p>遵循 TCFD 框架確立氣候治理機制，於企業永續經營委員會下設永續金融、環境保護及 TCFD 組，將減碳目標、TCFD 執行情形納入公司績效指標，每季定期追蹤，並定期將執行成果報告予董事會。</p>	<p>《保險業氣候相關風險財務揭露指引》</p> <p>《環境政策》</p> <p>《溫室氣體減量及管理法》</p> <p>《新光金控溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》</p>	<p>我們會持續關注氣候變遷風險，規劃相關減緩與調適措施，建立低碳企業，以因應氣候變遷帶來的影響與衝擊。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實氣候變遷風險管理，依規完成氣候變遷相關財務揭露 (TCFD)</li> <li>溫室氣體總排放量 (範疇一、二) 年減 2%</li> <li>2030 年達成總部及主要據點淨零排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過永續官網與報告書揭露本公司氣候變遷管理執行情形</li> <li>與母公司新光金控共同加入台灣淨零行動聯盟，倡議台灣淨零排放 Net Zero 2030/2050 使命；對內持續宣導節能減碳，每年舉辦「地球一小時」、「夏日輕衫」等活動。</li> </ul>	2. 強化氣候韌性
 <p>法令遵循</p> <p>建置完整法遵管理及監督架構，檢視各單位遵法程度，並定期舉辦教育訓練，提升公司全體同仁遵法意識，以確保公司合規性並優化對保戶之服務，降低營運風險及受裁罰風險，對經濟具有正面衝擊。</p>	<p>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。</p>	<p>《內部控制制度》</p> <p>《法令遵循之評估內容與程序》</p> <p>《法令遵循重大事件通報辦法》</p>	<p>確保公司之營運及業務執行皆遵守法規。</p>	<p>培育法令遵循人才，以助於業務合規推展，降低受裁罰風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工意見信箱：speaklouder@skl.com.tw</li> <li>檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw</li> <li>供應商申訴專線：(02)2389-5858#2002</li> </ul>	6.1 公司治理與誠信經營
 <p>資訊安全</p> <p>承諾客戶安心保障為己任，持續推動資訊安全文化，降低資料不當使用或侵害隱私之風險，對於企業營運、人權皆有正面衝擊。</p>	<p>設立資訊安全委員會，下設資安暨個保推行組，推動資訊安全與個人資料保護管理作業，如：維運資訊安全與個人資料管理系統並取得國際標準認證、進行政策宣導以確保規範落實、員工教育訓練、定期進行資安健診及各資侵害演練等事宜。</p>	<p>《資訊安全政策》</p> <p>《個人資料管理政策》</p> <p>《隱私權保護聲明》</p>	<p>承諾以最高標準落實個人資料保護機制，強化公司資訊安全，表現企業對於保護機敏資料及資訊安全維護之決心與責任。</p>	<p>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。</p>	<p>可透過主管機關、各客戶服務據點及營業據點、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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客戶服務專線：0800-031-115</li> <li>檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw</li> </ul>	6.3 資訊安全

## 1.5 利害關係人溝通 | GRI 2-29 |

新光人壽鑑別出八大類利害關係人，藉由多元化溝通管道蒐集利害關係人關注之永續議題，予以回應溝通。透過企業永續經營委員會之運作，將利害關係人關注之 ESG 議題，納入年度工作項目，並定期檢視其執行情形，將執行成果提報予董事會。2022 年溝通成果如下：

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	關注議題	主要溝通管道	溝通頻率	2022 年溝通成果
 <p><b>股東／投資人</b> 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。</p>	<p>經營績效 永續金融 公司治理與誠信經營 社會參與</p>	<p>股東常會 股東臨時會 法人說明會 企業官網 公開資訊觀測站</p>	<p>1 次 / 年 不定期 1 次 / 季 常設性 常設性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開股東常會，並於官網設置股東權益專區，揭露公司治理暨收關股東權益等事項</li> <li>金控舉辦 8 場中英文法人說明會</li> <li>於官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況、信用評等、公司治理及履行企業社會責任等資訊</li> <li>於公開資訊觀測站更新財務報告、年報等資訊</li> </ul>
 <p><b>員工</b> 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以人為本的服務精神，並積極回應員工各方面的心聲，是企業能否長期經營的關鍵。</p>	<p>經營績效 人才吸引與留任 人才培育與發展 職業健康與安全 人權及尊嚴勞動</p>	<p>內網意見發表區 電子報（人資 e 報、勞安 e 報） 員工溝通電子信箱及服務專線 勞資會議 員工認同度調查 職業安全衛生委員會 勞工臨場健康服務</p>	<p>常設性 不定期 常設性 1 次 / 季 1 次 / 兩年 1 次 / 季 2 次 / 月</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內網意見發表區新增 28 篇留言</li> <li>發行 4 次人資 e 報，宣傳各項獎勵福利措施、介紹內部職缺及新進人員等；發行 1 次勞安季刊，20 篇防疫及職安衛相關宣導</li> <li>員工申訴 2 件，勞資爭議件數 4 件</li> <li>舉辦 4 場勞資會議</li> <li>員工認同度調查結果滿意度為 70%</li> <li>召開職安委員會 4 次</li> <li>臨場健康服務 668 場、共計時數 1,356 小時</li> </ul>
 <p><b>保戶</b> 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。</p>	<p>風險與危機管理 公司治理與誠信經營 永續金融 創新與數位金融 社會參與</p>	<p>0800 客服專線 官方網站 新光人壽 APP EDM 保戶季刊 服務據點 新光人壽粉絲團 滿意度調查 保戶關懷專案 申訴 / 檢舉信箱</p>	<p>常設性 常設性 常設性 不定期 4 次 / 年 常設性 常設性 定期 不定期 常設性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>淨推薦值 (NPS) 達 82.8%</li> <li>服務近 50 萬通客服來電，滿意度為 95.80% (詳見 5.3.2 客戶服務與溝通) 說明會成果 (詳連結<sup>②</sup>)</li> </ul>
 <p><b>重要投資授信對象</b> 持續關注投資對象，確保取得充分且有效之資訊，以達成謀取客戶及股東最大利益目標。</p>	<p>財務績效 永續金融</p>	<p>機構投資人盡職治理報告 法說會 / 股東會 親自拜訪</p>	<p>1 次 / 年 1 次 / 年 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出版機構投資人盡職治理報告</li> <li>全年共計出席 174 家股東會 (參加比率 100%)</li> <li>議案總計表決數 887 件</li> <li>發放新光人壽暨氣候變遷風險調查問卷，回收率達 75%</li> </ul>

利害關係人對 SKL 的重要性	關注議題	主要溝通管道	溝通頻率	2022 年溝通成果
 <p><b>社區、社群、NPO/NGO</b></p> <p>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。</p>	<p>永續金融 風險與危機管理 公司治理與誠信經營 企業營運對環境的影響</p>	<p>講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站</p>	<p>不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對不同族群，舉辦健康促進、金融教育等講座，共 56 場，35,924 人次參與</li> <li>持續贊助參與鹽水蜂炮、大甲媽祖遶境等地方藝文活動</li> <li>攜手基金會與 NPO/NGO 倡議環境議題與推廣銀髮樂齡公益活動</li> <li>社會參與總投入 7,086 萬元，約 52 萬人次受惠 (詳見 8. 打造共好社會)</li> </ul>
 <p><b>政府與主管機關</b></p> <p>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。</p>	<p>永續金融 法令遵循 風險與危機管理 資訊安全 創新與數位金融 客戶關係與服務 普惠金融 氣候變遷行動</p>	<p>公函 主管機關會議 法庭活動 研討會</p>	<p>不定期 不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理評鑑前 20%</li> <li>參加主管機關之政策討論會議、業務宣導會及說明會，提供產業意見</li> </ul>
 <p><b>供應商</b></p> <p>為公司永續發展夥伴，以滿足內外部各利害關係人之需求。</p>	<p>供應商永續管理 資訊安全 法令遵循 職場健康與安全</p>	<p>供應商承諾書 議價會議 契約條文議定 供應商大會 申訴專線</p>	<p>不定期 不定期 不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新供應商 100% 簽署供應商承諾書</li> <li>完成供應商人權風險評估，評估議題包含勞資關係、隱私保護及職場安全健康等永續議題 (詳見 7.2 永續供應鏈)</li> </ul>
 <p><b>媒體 / 評比機構</b></p> <p>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。</p>	<p>法令遵循 公司治理與誠信經營 氣候變遷行動 企業營運對環境的影響 永續金融 普惠金融 資訊安全 人才培育與發展</p>	<p>評比調查 座談會 / 交流會 新聞稿 記者會 媒體專訪</p>	<p>不定期 不定期 不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參加國家品牌玉山獎、遠見 ESG 永續獎、保險信望愛獎</li> <li>新聞稿 (媒體正面露出) 1,021 篇</li> <li>舉辦 5 場記者會</li> <li>安排與協助 69 次媒體專訪</li> </ul>



# 低碳

## LOW CARBON

氣候變遷行動／風險管理／永續金融

### ：核心理念：

新光人壽承擔環境責任，重視營運活動中對環境及氣候的衝擊，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案。

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來



## 2. 強化氣候韌性

面對氣候變遷帶來的挑戰，新光人壽積極回應氣候相關風險與機會，發展低碳轉型策略，規劃氣候減緩與調適措施，透過投融资與商品開發尋找氣候新機會。

依世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於 2023 年 1 月所發表《2023 年全球風險報告》(Global Risk Report 2023, GRR 2023)，未來十年全球 10 大風險前兩名為「氣候變遷減緩失敗」及「氣候變遷調適失敗」，顯示氣候變遷已成為地球共同的風險，在面對氣候變遷風險下所採取之行動更為重要。

新光人壽為強化氣候韌性，依循新光金控策略並導入 TCFF 框架，建立氣候治理機制 (涵蓋治理、策略、風險管理、指標與目標等層面)，辨識氣候相關風險及機會，運用情境分析評估氣候變遷對本公司潛在之財務衝擊，進而建立管理流程，發展氣候策略，並訂定相關指標與目標，期望透過 TCFF 框架揭露相關資訊，找到轉型的契機。以下依照 TCFF 核心四要素進行說明：

### 2.1 氣候治理 | GRI 2-23 |

新光金控董事會轄下「企業永續經營委員會」，負責監督金控及子公司永續發展與氣候變遷行動，包括綠色金融規劃及績效、溫室氣體盤查與排放減量目標等，定期向董事會提報氣候變遷相關議題及執行情形。本公司亦高度關注全球氣候變遷議題，以董事會為氣候治理最高負責單位，監督企業氣候變遷風險與機會之鑑別、因應等規劃狀況，於營運計畫、風險管理政策、風險胃納皆將氣候變遷議題納入考量，並透過「企業永續經營委員會」追蹤企業氣候變遷風險與機會執行狀況及成果，透過定期召開企業永續經營委員會及執行小組會議，向董事會報告企業永續目標、執行情形與成效。委員會由總經理擔任主任委員，由轄區各一級主管列為委員，為落實氣候變遷之有效管理，並將氣候變遷風險與機會的治理應用在公司營運和資產管理，委員會轄下設有 TCFF 組，由風險管理部擔任組長，負責規劃 TCFF 機制執行。此外，氣候變遷風險亦納入「自我風險及清償能力評估 (ORSA) 報告」，並定期提報風險管理委員會及董事會討論通過。

新光人壽氣候治理架構



為有效落實氣候風險管理，本公司設置內部控制三道防線，其相關職責如下：

防線	負責單位	說明
第一道防線	第一線業務單位	負責及持續管理營運活動所產生的氣候變遷風險
第二道防線	風險管理部	訂定整體政策及建立管理制度，協助各相關單位落實氣候變遷風險管理
第三道防線	稽核單位	負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與氣候變遷風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議

## 教育訓練

為強化董事及高階管理階層對於氣候變遷相關知識，定期每年會舉辦教育訓練。並於 2022 年舉辦二場教育訓練，邀請董事及高階管理階層參加。

### 教育訓練議題

TCFD 簡介、碳費、碳稅及本公司 TCFD 期中執行成果



淨零排放路徑與挑戰、SBTi 科學基礎減量目標倡議及本公司 TCFD 期末執行成果



## 2.2 氣候策略 | GRI 201-2 |

氣候變遷帶來的影響包括實體風險和轉型風險，以及企業為減緩及調適風險所帶來的機會，為擬定氣候風險策略，鑑別短、中、長期之氣候相關風險與機會，本公司依據國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) TCFD 定義，以內部專家法考量轉型風險 (政策和法規變動、技術創新、市場、名譽) 及實體風險 (立即及長期性氣候變化) 等主要風險因子，並列出為減緩與適應氣候變遷可能帶來的氣候相關機會 (如透過提高資源使用效率降低營運成本、採用低碳能源、開發新產品和服務、進入新市場及提高供應鏈韌性等)，進行氣候風險及機會矩陣辨識，並對重大影響之風險因子進行風險議題評估與管理。

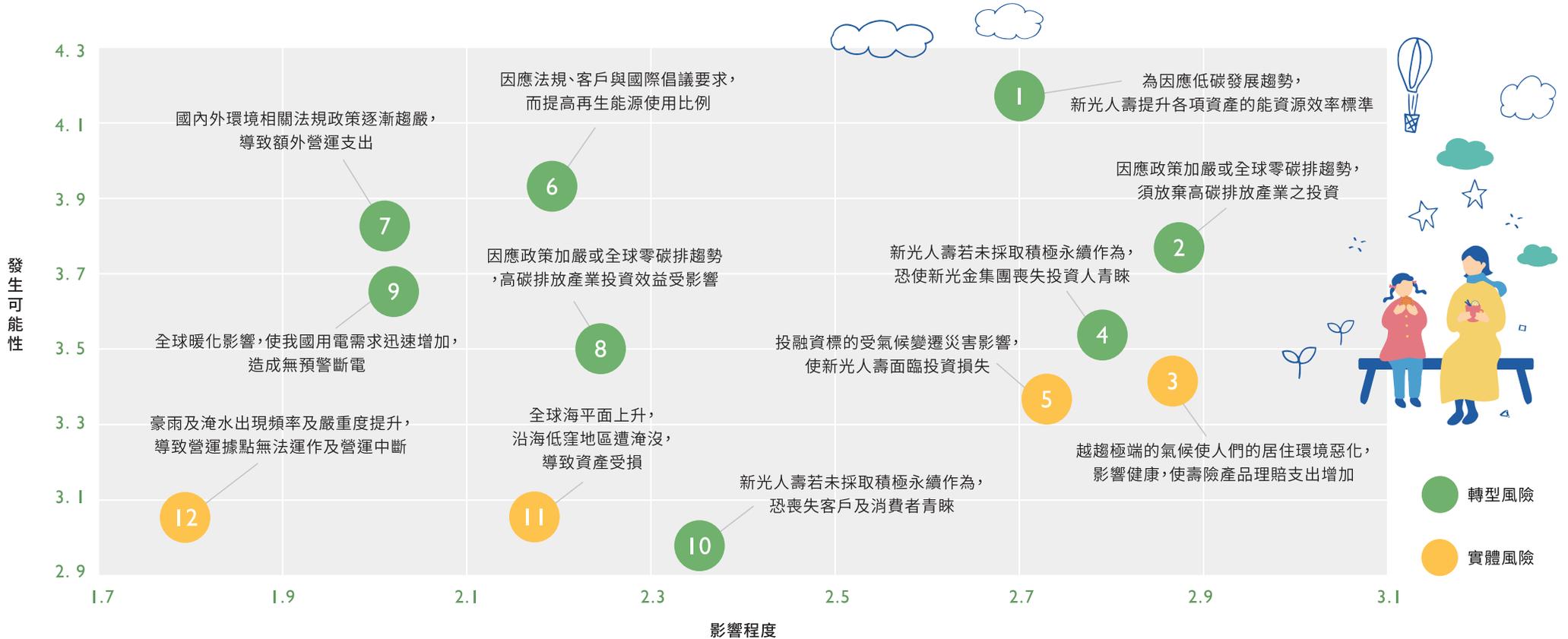
### 2.2.1 氣候風險與機會之辨識

本公司參考國際能源總署 (IEA) 於 2022 年發布之《全球能源展望 2022 (World Energy Outlook 2022, WEO 2022)》，以及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 於 2021 年發布之《第一工作小組第六次氣候變遷評估報告 (IPCC AR6 WG1)》所列之氣候轉型風險與實體風險建立氣候風險議題庫，並盤點公司營運 (資源使用效率管理及氣候相關金融商品開發等) 及投融资面 (低碳能源、新興科技產業投資等) 之氣候相關機會，透過內部專家調查永續發展、風險管理、能資源管理、投資、客戶關係相關部門意見，分析氣候因子對於公司各項業務之影響程度與衝擊。透過問卷調查結果辨識出 12 項氣候風險議題及 6 項氣候機會議題，根據議題之「發生可能性」與「影響程度」進行量化並排序，並針對重大項目進行說明及因應策略：

期間	短	中	長
年度	1 至 2 年 (2023-2024)	3 至 7 年 (2024-2030)	8 至 20 年 (2030-2050)

### A. 氣候相關風險

#### 氣候風險矩陣



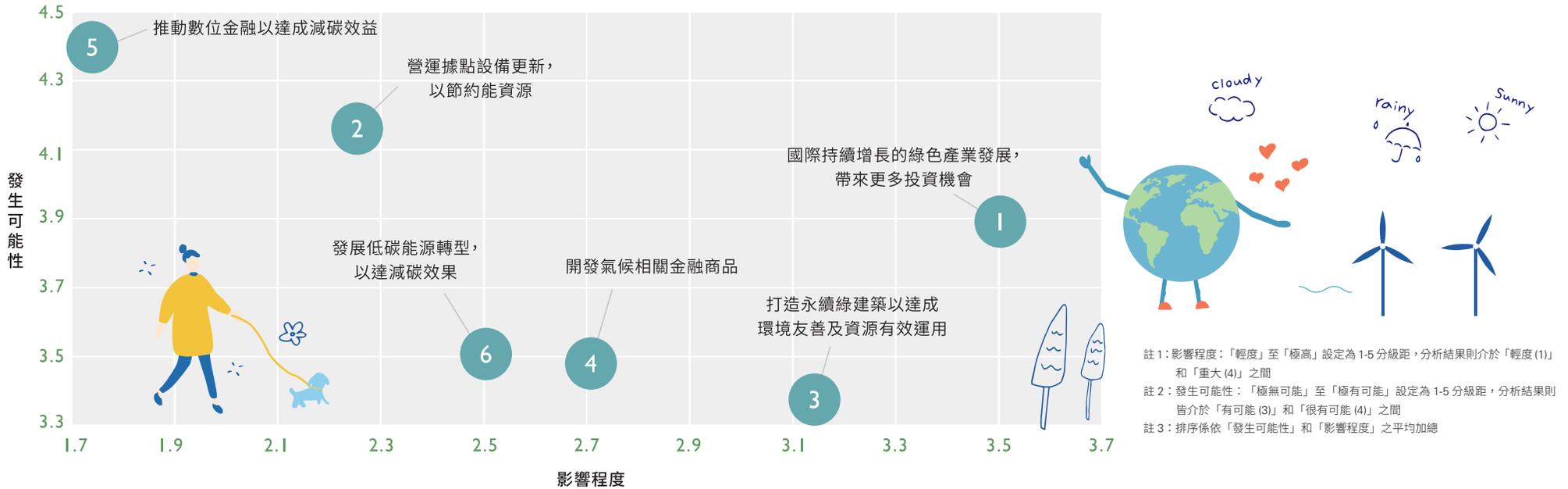
註 1：影響程度：「輕度」至「極高」設定為 1-5 分級距，分析結果則介於「輕度 (1)」和「重大 (4)」之間  
 註 2：發生可能性：「極無可能」至「極有可能」設定為 1-5 分級距，分析結果則皆介於「有可能 (3)」和「很有可能 (4)」之間  
 註 3：排序係依「發生可能性」和「影響程度」之平均加總

重大氣候風險項目

風險排序	風險類型	發生時間	風險描述	財務影響	因應策略
1	轉型 - 技術風險	短期	因應低碳技術發展趨勢，為提升資產的能資源效率標準而增加投資成本	營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期檢視各營運據點高耗能資產並汰換，以提升能資源效率。</li> <li>預定於 2030 年前將全國各據點燈具汰換為 LED，提升空調設備用電效率。</li> <li>發展環境目標與策略，如訂定溫室氣體、綠建築、綠色採購等指標。</li> </ul> (詳見 3. 邁向淨零未來)
2	轉型 - 市場風險	中期	產業朝低碳經濟轉型，高碳排產業將被淘汰，原有投融資評估方法不適用於低碳經濟，帶來投資或資產的減損	營收獲利減少 / 資產價值降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循新光金控「永續金融政策」，針對爭議性、高 ESG 風險、高碳排產業審慎評估，並制訂產業別指導方針，適時調整資產配置。</li> <li>訂定高碳排產業定義與盤點暴險清單，並針對高碳排產業納入氣候變遷風險評估。</li> </ul> (詳見 2.4 氣候指標與目標及 7.1 推動永續金融)
3	實體 - 長期性	長期	極端高溫使居住環境惡化，造成停電使公司營運中斷；極端氣候，可能增加死亡率或罹病率，增加壽險理賠支出	營運成本增加 / 營收獲利減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對營運據點營運納入持續中斷可能性分析。</li> <li>依 IPCC AR6 報告對於氣候變遷對人群健康的指出在 RCP 4.5/SSP3 下，2050 年人口對熱浪的暴露量增加了 16 倍，在 RCP 8.5/SSP3 下，暴露量增加了 36 倍，而高溫可能引發熱傷害 (如中暑)、登革熱、勞動力損失等健康傷害，為此，將更關注員工的職業安全與健康，並在極端天氣下提供更多的防護措施。</li> <li>擬評估開發氣候相關之新型態商品。</li> </ul> (詳 2.2 氣候策略)
4	轉型 - 名譽	短期	全球以永續發展，市場偏好轉變，若未採取積極永續作為，恐喪失投資人青睞	投資人資金挹注減少	積極參與國際永續相關倡議、聯盟及永續評比，如 AIGCC、台灣淨零行動聯盟，藉以提升利害關係人對公司信任，並掌握國內外永續及氣候變遷資訊。 (詳 1.1.3 外部組織參與情況)
5	實體 - 立即性	長期	極端氣候可能對營運據點、投融資標的帶來災害衝擊，使公司房舍及設備、收益及資產價值面臨損失	營收獲利減少 / 營運成本增加 / 資產價值降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>進行實體風險 RCP 2.6 及 RCP 8.5 之情境分析。</li> <li>藉由資料庫評估自有及投融資不動產之潛在氣候實體風險，以掌握投資可能損失之情形。</li> <li>針對極端氣候事件導致設備受損，部份設備改轉租賃模式以轉嫁財損風險。</li> <li>針對氣候敏感性較高產業辨識其風險，並規劃調整投資組合，以減緩災害帶來的投資不確定性。</li> </ul> (詳 2.2 氣候策略、2.4 氣候指標與目標)
6	轉型 - 政策和法規	短期	因應法規 (如氣候變遷因應法、再生能源發展條例)、客戶與國際倡議要求，公司、供應商、投融資標的將可能因碳費徵收、再生能源使用比例增加	營運成本增加 / 營收獲利減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應淨零轉型趨勢下的政策及法規風險，進行 NGFS 情境分析，評估投融資信用及市場風險。</li> <li>對於碳排放量較高供應商或被投融資對象，將積極採取議合行動，敦促其低碳轉型；針對無改善作為的公司，將適度調整採購對象或投資策略。</li> <li>積極盤查自身營運溫室氣體，並擬定減碳策略。</li> <li>投資再生能源廠，並購買綠電及再生能源憑證。</li> </ul> (詳見 2.2 氣候策略、3. 邁向淨零未來、7.1 推動永續金融)

## B. 氣候相關機會

### 氣候機會矩陣



### 重大氣候機會項目

機會類型	機會項目	發生時間	財務影響	因應策略	2022 年成果
市場	國際持續增長的綠色產業發展，帶來更多投資機會	短期	營收增加	持續洞察綠色相關產業趨勢，並提升友善環境及綠色能源產業等永續發展產業投資。	<ul style="list-style-type: none"> <li>友善環境及綠色能源相關產業達 342 億元。 (詳見 7.1.2 擴大永續金融影響力)</li> </ul>
資源效率	營運據點設備更新，提升設備能源使用效益，節省成本	短期	營運成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>盤點自有營運據點設備，滾動式汰換如空調、燈具等耗能設備，以提高能源使用效率。</li> <li>於 2030 年前將全台據點燈具汰換為 LED，逐步提升空調設備用電效率。</li> <li>透過環境永續訓練，促使同仁改變能資源使用習慣。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>節電專案措施(冰水主機汰換、更換夜間照明等)節省約 727,694 度電，減少約 370.4 tCO<sub>2</sub>e。</li> <li>持續調校機房用電。 (詳見 3.2.2 提升能資源使用效率)</li> </ul>
資源效率 / 產品和服務	打造永續綠建築以達成環境友善及資源有效運用，進而吸引或消費者信賴增加營收	短期	營運成本減少 / 營收增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書為目標，提升建築物環境永續效能。</li> <li>持續活化舊建築物與設備，導入各項節能措施，改善既有建築物能源效率。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年新光人壽總統傑仕堡及杭州北路地上權案分別取得銀級綠建築證書及銀級綠建築候選證書，截至 2022 年，累計 7 棟申請綠建築證書。 (詳見 3.2.4 打造永續綠建築)</li> </ul>
產品和服務	開發氣候相關金融商品，挖掘市場新商機	中期	營收增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極掌握氣候相關商機，持續開發友善環境的商品及服務，協助消費者抵禦氣候對於環境或健康衝擊。</li> <li>溫度上升造成二次空氣污染物的生成，使呼吸道及心臟血管疾病率增加(IPCC AR5 報告中定義之氣候變遷對人類的間接衝擊)，推出業界第一張空污保單。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年空污保單保費收入 1.8 億元，新開發之「外掛式空污附加條款」銷售達 1,445 件。 (詳見 5.1 多元產品)</li> </ul>

註：氣候機會類型包含資源效率、能源來源、產品和服務、市場，以及韌性。

## 2.2.2 氣候風險之情境分析與壓力測試

為辨識氣候變遷風險對新光人壽之影響，針對實體及轉型風險，利用氣候情境分析，衡量各氣候情境下之曝險情形，並積極展開相關管理作為與因應措施，增進氣候韌性，使用情境說明如下：

應用部位	風險類型	氣候情境	說明
營運據點及投資用不動產	實體風險 - 立即性、長期性	RCP 2.6、RCP 8.5	計算氣候風險對於不動產部位的影響 (最大氣候風險值、重建成本、營運中斷可能性)
不動產擔保品	實體 - 長期性	RCP 2.6、RCP 8.5	計算氣候風險對於不動產擔保品的影響
人身保險商品	實體 - 長期性	RCP 2.6、RCP 8.5	計算升溫對人身保險熱傷害理賠影響
投融资組合	轉型風險 - 政策與法規	NGFS-Net Zero 2050、Current Policies	計算投融资部位在氣候法規趨嚴下信用、市場風險變化

### A. 實體風險

#### 不動產風險情境分析流程：

為盤點實體資產在未來受氣候變遷之潛在影響，我們建立氣候模型，分析本公司營運據點、投資用不動產、不動產擔保品在 RCP 2.6 及 RCP 8.5 氣候情境下，於 2020 至 2100 年每十年在各類型氣候變遷風險災害 (地表淹水、地層下陷、河流氾濫、沿海淹水、森林野火、極端高溫及極端強風) 影響下，所面臨的「最大氣候風險值 (Max Value at Risk, MVaR%)」、「營運中斷可能性 (Failure Probability, FP%)」，所需參數及數據產出流程如下：



(1) 營運據點及投資用不動產：

■ 最大氣候風險值 (MVaR)

分析及結果

本公司 2022 年於全台共擁有 200 筆不動產資產，因台灣常受颱風、強降雨、洪水等天災氣候因素影響，導致不動產修繕成本增加或營運中斷，為此透過 RCP 2.6 及 RCP 8.5 情境分析各類型風險因子之最大氣候風險值 (MVaR)，並參考建築造價參考表及營造工程物價指數年增率等相關數據，推估本公司不動產重建成本，更進一步分析全台營運據點高氣候風險區域，作為擬訂風險回應相關措施之依據。

結果顯示，在情境 RCP 2.6、RCP 8.5 下，於 2030 年至 2050 年區間，其財務影響數約 2.7 億至 3.7 億區間，在最嚴重情境 RCP 8.5 下，本世紀末最大氣候風險值為 0.55%，財務影響約 4.15 億；分析各類氣候風險因子中，無論是在 RCP 2.6 還是 RCP 8.5 情境下，因乾旱所導致之地層下陷，為各類風險中對資產價值產生最重大影響之實體風險，其次則為河流氾濫及沿海淹水。另外觀察本公司營業據點，在兩種情境下，2100 年將有 6 棟營運據點具有較高的氣候變遷風險 MVaR% 大於 1%，視為高氣候風險區域，分別是位在花蓮、台東、高雄、台中的據點，其主要氣候因子為河水氾濫及地表淹水。

RCP 2.6和RCP 8.5情境下最大氣候風險值(MVaR)

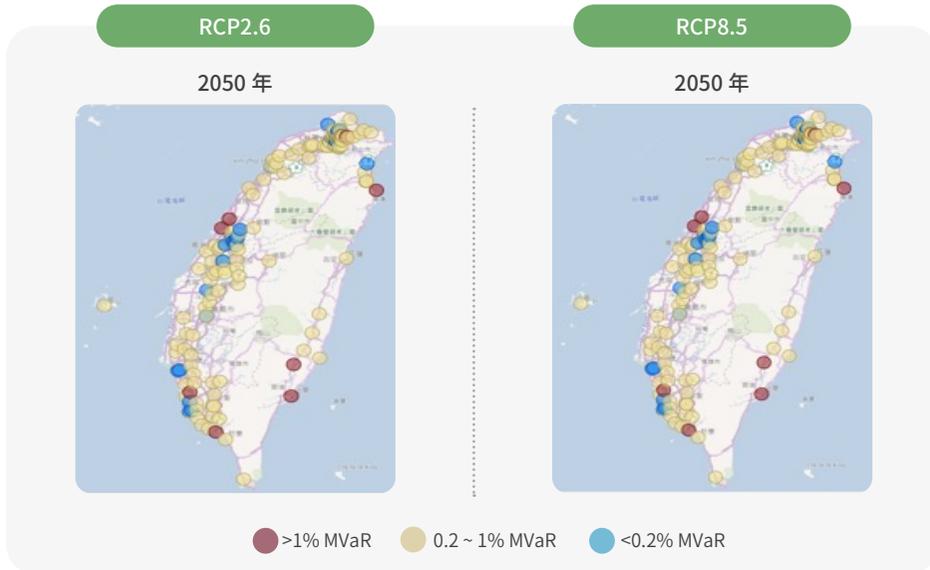


情境 / 年度	2030	2050	2100
RCP 2.6	0.36%	0.42%	0.42%
RCP 8.5	0.38%	0.48%	<b>0.55%</b>

註 1：最氣候變遷風險值 (Value at Risk, VaR%)：該不動產在單一年度中在氣候災害受到損壞後，維修成本占資產重建成本的比例。  
 註 2：最大氣候風險值 (Max Value at Risk%)：取分析初始時間點到計算時間點期間，該資產於各年度面臨的「氣候變遷風險值 (VaR%)」中的最大值 (maximum)。



RCP 2.6 及 8.5 情境下，營運據點位置分布及相應風險值情況如下



風險回應

綜上觀察，上述風險評估結果，對公司整體而言影響甚小，風險仍在可在接受範圍內。將透過經濟部水利署的地層下陷監測資訊系統，密切關注不動產位在區域的地層下陷情況，及早提出相對策；另為因應海平面上升所導致的沿海淹水與急性降雨導致地表淹水，將於不動產建設中，加強防淹水的措施，並透過定期演練、備援與復原等調適計畫作為風險回應。

營運中斷可能性 (FP)

分析及結果

營運中斷可能性 (FP) 為考量各類氣候災害在該年度對建築物停止運作的可能機率，並以生產力損失 (Productivity Loss) 為核心概念來評估，背後所考量的氣候風險因子為「熱相關工時損失」和「熱相關的超額死亡率」。依分析結果，「極端高溫」在 RCP 2.6 和 RCP 8.5 情境中皆為造成營運中斷的最大因素，尤其在 RCP 8.5 底下於 2100 年將有 96.89% 造成營運中斷，使新光人壽更加重視推動低碳轉型。

風險回應

為因應營運中斷情況，本公司已導入及建置營運持續管理系統 (BCMS)，以降低營運中斷的可能性或損害程度，強化對重大事件的因應能力及快速恢復的能力，以保障客戶及所有利害關係人的利益 (詳見 6.2.3 風險管理應變機制)。此外，我們推估 RCP 2.6 和 RC P8.5 情境在本世紀末，可能有 0.3°C 至 4.8°C 間不等的升溫幅度，將使員工因熱傷害 (如中暑) 的可能性增加，為此我們將會更為密切關注員工的職業安全與健康，並在極端天氣下提供更多的防護措施以防範相關傷害的發生。

RCP 2.6 和 RCP 8.5 氣候情境下營運中斷可能性 (FP)



## (2) 不動產擔保品

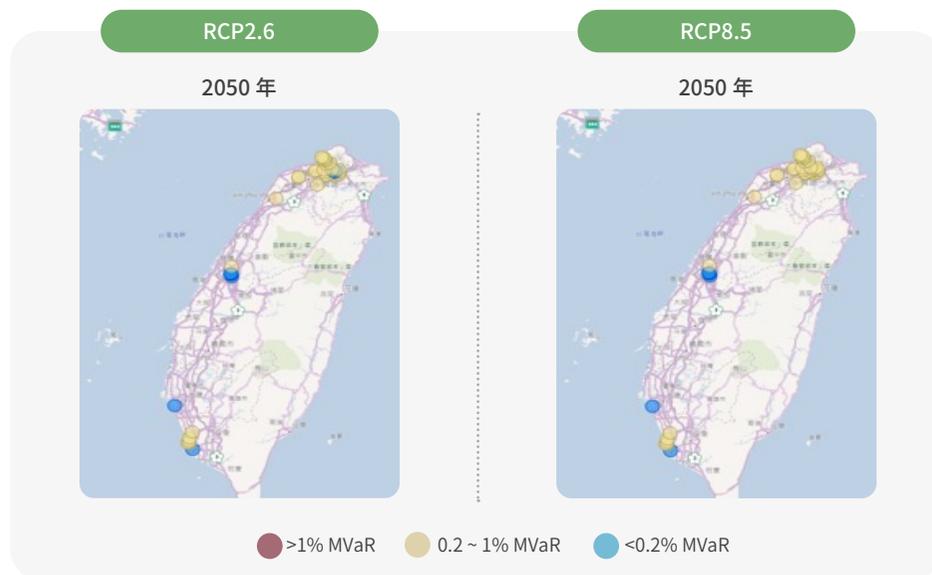
### 分析及結果

本公司為了解放款的不動產擔保品所面臨的實體風險，執行氣候情境 RCP 2.6 及 RCP 8.5 的實體風險分析，發現目前所承作的貸款於 2020 年至 2100 年期間，不動產擔保品所面臨的氣候變遷風險值 (Value at Risk, VaR%) 僅 1 件位在臺南市於 2082 年後高於 1%，考量貸款年限均為短期，因此判斷不動產擔保品所面臨的氣候變遷風險短期內不至於構成高風險。

### 風險回應

未來在承作新的放款並需要評估不動產擔保品的價值時，將加強不動產擔保品的實體風險評估，以防範放款面臨的氣候變遷風險。

### RCP 2.6、8.5 情境下，不動產擔保品位置分布及相應風險值情況



## (3) 人身保險熱傷害理賠分析

### 分析及結果

為評估升溫與台灣熱傷害事件發生對理賠的關係影響，本公司運用 2013~2022 年氣象局日均溫、壽險理賠及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平臺 (TCCIP)」AR5 氣候情境資料，分析未來人身保險熱傷害理賠支出的變化；初步結果顯示，升溫將使本公司的人身保險熱傷害理賠支出下降，對於保險理賠非屬重大財務影響。然考量過去十年間的熱傷害理賠資料較難代表全臺灣整體人口受熱傷害影響的趨勢，且每日平均溫度也並非與熱傷害相關的唯一變數。囿於資料限制原因必須待未來資料可取性提高後進行更進一步之分析。

### 風險因應

有鑑於人身保險商品與氣候變遷之關係，尚需要更多資料及技術進行評估，未來期望透過跨領域的產官學合作，在取得資料和分析方法學發展得更豐富後，持續精進氣候情境對台灣民眾傷害的影響分析，以了解人身保險商品所面臨的氣候變遷風險，協助民眾應對越趨極端的氣候趨勢。

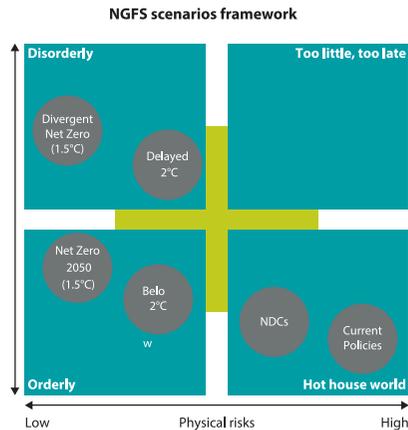


## (4) 實體風險小結

實體風險經整體評估後對公司營運影響不大，採取管理措施為「接受」。後續將持續持監控不動產、不動產擔保品氣候風險值 (Max Value at Risk%)，並根據其變化採取相應氣候行動方案。

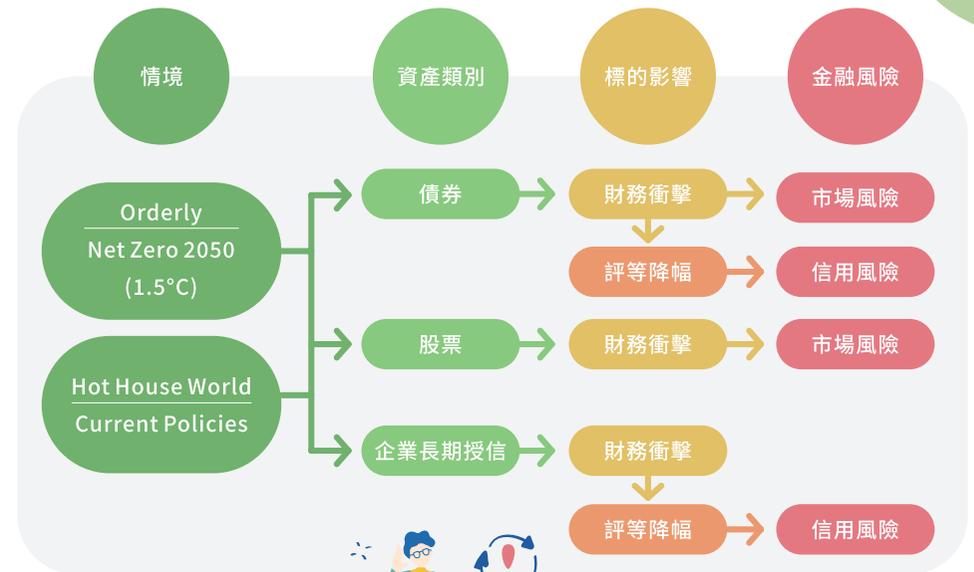
## B. 轉型風險

轉型風險情境分析係針對邁向低碳經濟調整之過程中可能產生的風險進行評估與衡量，本公司採用由全球主要國家中央銀行及金融監理機關組成之「綠色金融合作網絡體系」(Network for Greening the Financial System, NGFS) 之國際數據(包含對未來能源耗能增長率、能源單位成本、碳排放增長率、碳費單位成本等評估)，並選定 NGFS Scenario Explorer 發佈的參數模型產出之「Current policies」及「Net Zero 2050」兩種情境作為轉型風險基礎分析情境，建構高氣候變遷風險產業標竿之能源耗能與二氧化碳排放分佈模擬，估算標的財務指標受轉型風險情境影響後之財務衝擊，相關情境分析假設說明及結果：



資料來源：NGFS Scenarios for central banks and supervisors, September 2022

## 轉型風險評估之傳導路徑圖



### (1) 轉型風險情境分析說明

情境類別		情境說明			
Current Policies(維持當前政策)		<ul style="list-style-type: none"> <li>依據各國政府現有政策強度進行氣候變遷轉型風險指標估算</li> <li>以 Current Policies(未積極作為、既有政策)，比較 Net Zero 2050(積極作為)來進行轉型風險情境分析</li> </ul>			
Net Zero 2050(2050 淨零)		採取積極作為進行有序轉型，使全球 2050 年達到淨零排放			
情境假設					
受影響資產範圍	產業範圍	地理區範圍	預測期間與間隔	輸入參數	
				情境參數	財務參數
屬高氣候變遷風險產業之債券、證券投資標的以及企業長期融資放款	金屬與採礦、石油與天然氣、電力發電、鋼鐵業、化工、航空等高氣候變遷風險產業	美洲、亞洲、歐洲、大洋洲	2022-2050 年 (每年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源耗能量</li> <li>能源價格</li> <li>二氧化碳排放量</li> <li>碳價</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產負債表</li> <li>綜合損益表</li> <li>現金流量表</li> </ul>



## (2) 轉型風險情境分析結果

資產類別	氣候情境	受氣候情境之評級變化或財務影響			說明
		短期 (2030 年)	中期 (2040 年)	長期 (2050 年)	
債券投資	Current Policies	平均降幅 0~1 個信用評級	平均降幅約 1 個信用評級	平均降幅 1~2 個信用評級	<ul style="list-style-type: none"> <li>在 Current Policies 情境下，高氣候風險產業平均降幅約在 1~2 個信用評級以內。</li> <li>Net Zero 2050 情境下，高氣候風險產業平均降幅不超過 2 個信用評級。</li> <li>依上述情境分析結果，主要影響於發電業、半導體業、石油和天然氣等產業，且財務衝擊有限，屬本公司可接受範圍。</li> </ul>
	Net Zero 2050	平均降幅 1 個信用評級	平均降幅 1 個信用評級	平均降幅 1~2 個信用評級	
股票投資	Current Policies	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2022 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 3.42%</li> </ul>			綜合分析下，兩種情境對股票部位影響幅度皆有限，屬本公司可接受範圍。
	Net Zero 2050	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2022 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 15.47%</li> </ul>			
長期企業融資	Current Policies	<ul style="list-style-type: none"> <li>無評級變化</li> <li>與 2022 年相比，觀察期間融資標的平均淨利最大降幅 1.95%</li> </ul>			此次分析中，未觀察到基準日企業融資標的將受轉型風險情境影響而衍生評級變化或違約率增加之情況，屬本公司可接受範圍。
	Net Zero 2050	<ul style="list-style-type: none"> <li>無評級變化</li> <li>與 2022 年相比，觀察期間融資標的平均淨利最大降幅 33.74%</li> </ul>			

## (3) 轉型風險小結

轉型風險經整體評估後，在信評變化及財務影響上對公司營運影響不大，採取管理措施為「接受」。然為積極因應轉型風險，並持續監控轉型風險對公司部位影響程度，本公司已將氣候風險因素納入投融资相關規範，訂定投融资決策前應審慎評估交易對象之氣候變遷風險，並於交易後持續追蹤管理。(詳 2.3 氣候風險管理、7.1 推動永續金融)

## C. 氣候風險之壓力測試

依前述情境分析，本公司將既有風險部位，試算作業風險預期損失、信用風險預期損失、市場風險之資產價值減損情形如下：

氣候風險	實體風險		轉型風險	
	作業風險		信用風險	市場風險
既有風險	作業風險		信用風險	市場風險
資產類別	營運據點與不動產投資		債券投資及長期企業融資	債券投資   股票投資
壓力測試說明	以極端天氣事件可能引起之作業風險事件數及損失影響，估算預期作業風險損失。		透過衡量信用評級、違約機率 (PD)、與受到實體風險影響之擔保部位違約損失率 (LGD) 變化，估算氣候壓力情境下預期信用損失。	以特定轉型風險氣候壓力情境對股債發行公司之營運影響，估算股、債價值的影響程度。
壓力測試結果	<p>透過模擬所估計出之作業風險預期損失金額並不高，對於作業風險管理的影響有限，此氣候風險屬本公司可接受範圍。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>在兩種情境下，由於擔保放款年限受限於標竿數據模擬標的財務現況，對企業融資的評級或違約率影響並不顯著。</li> <li>考量債券、企業融資的壓力測試結果所衍生之損失比率不高，氣候變遷風險對信用風險之影響有限，屬本公司可接受範圍。</li> </ul>	<p>考量股票、債券的壓力測試結果所衍生之損失比率不高，對氣候變遷風險對市場風險之影響有限，屬本公司可接受範圍。</p>

時間範疇定義：短期為 2030 年、中期為 2040 年、長期為 2050 年

綜上，經壓力測試結果顯示，氣候實體與轉型風險對財務衝擊影響程度有限，屬本公司可接受範圍，然為有效控管與抵減氣候風險的影響，本公司將採取相應措施(如：調整新部位之篩選條件、調節既有部位之組合等)，精進氣候相關政策與規範，將氣候變遷相關風險納入風險胃納聲明，定期執行氣候壓力測試，以檢視轉型風險與實體風險對各項業務正負面影響，並定期將成果呈報董事會與相關委員會，以維繫良好氣候治理體制。

## 2.3 氣候風險管理

氣候變遷已成為全球最迫切的風險之一，主動回應、積極辨識及管理氣候變遷風險與機會，將是調和金融經濟活動、社會福祉與地球生態的必要舉措。為降低氣候變遷對企業營運的影響，本公司氣候變遷風險之管理機制除依循 TCFD 指引及新光金控永續金融政策，將「氣候變遷風險」納入本公司風險管理政策，更與既有企業風險管理框架整合並持續精進，以內部控制三道防線架構進行氣候變遷風險管理。

### A. 氣候風險管理架構



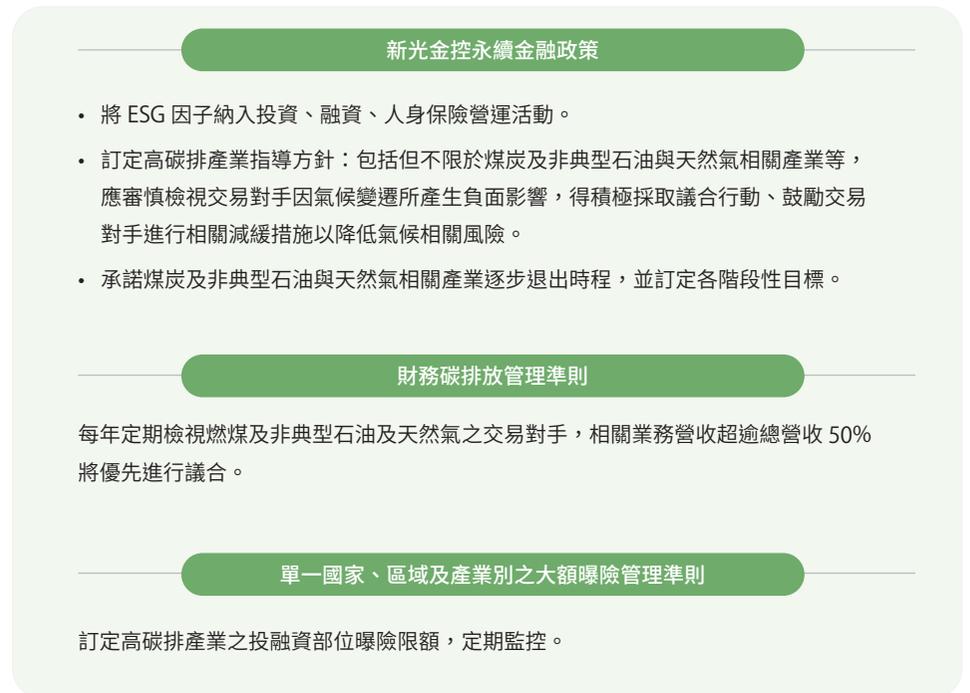
本公司氣候變遷風險管理自三道防線開始劃分權責，由業務單位進行風險調適與減緩行動，定期由風管單位進行風險辨識建立氣候變遷矩陣，透過情境分析與壓力測試評估氣候變遷風險之影響，並設定相關指標，後續由稽核單位查核並提供建議。

另為執行各項風險辨識、調適與減緩行動，本公司建立氣候變遷風險胃納聲明及投融資相關規範，期望能協助各相關單位對氣候變遷風險有明確了解，指引及執行相關行動。

### B. 氣候風險管理因應機制

本公司投融資氣候變遷風險管理來自二個方面進行管理，一是依循新光金控所制定之永續金融相關政策，二是本公司所制訂管理機制：

#### (1) 新光集團氣候變遷相關風險管理措施



## (2) 新光人壽氣候變遷相關風險管理機制

### 氣候變遷風險管理辦法

- 依「保險業內部控制三道防線實務守則」架構，建立氣候變遷風險管理模式。
- 建立納入氣候變遷風險為考量因子之投融資程序。
- 依業務特性，可選擇與交易對手或客戶建立議合機制，以鼓勵該交易對手或客戶採取措施以降低其氣候變遷風險。

### 投融資面

- 將氣候因子納入投資融資及不動產等相關規範。
  - 辨別是否為具潛在爭議性議題之產業。
  - 將高碳排產業納入投資前評估，如交易對象屬高碳排產業，則進行氣候風險評估。
- (詳見 7.1 推動永續金融)



### 保險商品風險管理

- 依循永續保險原則 (PSI)，將 ESG 議題納入保險產品決策之中，積極發展永續保險產品，協助保戶探索環境變遷及其他挑戰之解決方案。
- (詳見附錄 -PSI)

### 營運面

- 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。
  - 建置營運持續管理系統 (BCMS)，降低營運中斷的可能性或損害程度。
  - 頒布環境政策，將低碳理念融入各項業務中，以減少對環境之衝擊。
- (詳見 3. 邁向淨零未來、6.2 風險管理)



## 2.4 氣候指標與目標

氣候議題引發國際高度重視，為呼應全球淨零趨勢，我國國家發展委員會 (National Development Council) 已於 2022 年 3 月公布「臺灣 2050 年淨零排放路徑」，透過四大轉型策略、兩大治理基礎及十二項關鍵戰略，落實淨零轉型目標。

### 2.4.1 新光人壽氣候指標與目標

新光人壽為呼應國家淨零策略，除設定自身營運減碳目標，更盤點投融資組合碳排放

及訂定氣候相關指標，並掌握相關氣候機會，期望發揮金融業核心職能促成低碳轉型；透過關鍵績效指標之訂定與追蹤，將氣候目標納入公司策略中，使高階主管有效承接公司經營策略及發展計畫，以期有效管理氣候風險與機會，響應國家永續轉型，以逐步實現淨零排放之永續社會。



策略方向	策略價值	指標	單位	基準年	短期	中長期目標	2022 年達成情形
邁向淨零未來 (詳見 3.2 低碳策略行動)	自身營運 減碳行動	溫室氣體排放量 (範疇一+二碳排放)	tCO <sub>2</sub> e	2019 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2025 為目標年，自身營運溫室氣體排放每年減量 2%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2026 年前達成總部淨零碳排放</li> <li>2030 年前達成總部及主要辦公室據點淨零碳排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體排放 範疇一：1,553.66 tCO<sub>2</sub>e 範疇二：13,768.62 tCO<sub>2</sub>e 以 2019 年為基準年，累計增加 5.9%</li> </ul>
發揮永續 金融價值  (詳見 7.1 推動永續金融)	投融資組合 去碳化	投融資組合碳排放	ktCO <sub>2</sub> e	2020 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據新光金控 SBT 目標及 PCAF 方法學完成投融資組合碳排放 (tCO<sub>2</sub>e)、碳強度 (tCO<sub>2</sub>e/TWD MM Revenue) 盤查，衡量投融資組合中高碳排資產曝險金額。</li> <li>以問卷調查、電訪、親訪、參與股東會、投票權行使等方式與投融資對象進行議合，令其瞭解碳排放量、氣候相關行動及目標，鼓勵交易對手轉型。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循新光金科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 進行碳排放目標設定，並擬定減碳策略。</li> <li>依循新光金控永續金融政策，訂定煤炭及非典型石油與天然氣相關產業逐步退出時程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投融資組合碳排放 1,915 ktCO<sub>2</sub>e；加權平均碳強度 2.649 tCO<sub>2</sub>e/TWD MM Revenue</li> <li>2022 年氣候變遷問卷回覆率 75%</li> <li>增修訂氣候變遷管理辦法、高碳排產業清單、產業別指導方針、投票政策及議合政策</li> </ul>
		加權平均碳強度	tCO <sub>2</sub> e/ TWDMM Revenues				
	高碳排資產 暴露情形	%					
ESG 主題 投資	綠色金融	億元	2020 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化永續投資流程，達到永續穩健之投資成效，有價證券投資符合公司永續投資原則金額，五年 CAGR 3%。</li> <li>持續投資低碳綠能產業，專案投資綠能相關事業之投資金額成長率 400%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續投資低碳綠能產業，強化被投資對象議合機制，發揮永續金融影響力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合公司永續投資原則之有價證券 CAGR 達 6.69%</li> <li>專案投資綠能事業投資成長 294%</li> </ul>	

## 2.4.2 財務碳排放量盤查

受到氣候變遷影響，各國政府對碳排放監管力道增強，企業除了可能將因此付出額外的碳排放成本外，營運及資產價值也可能因此受到影響。為落實永續金融精神，新光金控依循國家 2050 淨零政策及行動方案外，2022 年正式簽署科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi) 承諾書加入國際減碳行列，遵循金融機構 SBT 指引文件，針對範疇 3 投融资部位進行去碳策略擬定及科學基礎減碳目標設定，本公司亦依循集團目標設定相關指標。

### A. 投融资組合財務碳排放量

自 2021 年起，本公司依照金融穩定委員會 (FSB)、科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 及碳會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 公布之相關碳排放計算之方法學計算投融资組合碳排放量，並分別以財務碳排放量、加權平均碳強度 (每新台幣百萬元投融资公司營收, TWD MM revenues)、碳足跡 (每新台幣百萬元投融资, TWD MM invested) 產生之公噸二氧化碳當量 (tCO<sub>2</sub>e) 貢獻顯示。

2022 年整財務碳排放量為 1,915 ktCO<sub>2</sub>e，因保險公司資金配置特性，以公司債所產生之財務碳排放量比例最高 (占約 86%)，另進一步計算加權平均碳強度及碳足跡，2022 年加權平均碳強度為 2.649 tCO<sub>2</sub>e /TWD MM revenues，碳足跡為 1.207 TWD MM invested，較前年度均呈現下降情況。

若以產業類別區分，2022 年絕對碳排放量前三高產業分別為「能源」、「公用事業」及「原物料」，但觀察強度單位，「能源」及「公用事業」產業之碳強度則均接近 0.7 tCO<sub>2</sub>e /TWD MM revenues，因此本公司已針對高碳排產業訂定管理規範，動態調整交易策略，以有效達成永續金融去碳化目標。

### 投融资組合財務碳排放量 - 資產類別

資產類型 / 年度	財務碳排放量 (ktCO <sub>2</sub> e)		加權平均碳強度 (tCO <sub>2</sub> e /TWD MM revenues)		碳足跡 (tCO <sub>2</sub> e /TWD MM invested)	
	2021 年	2022 年	2021 年	2022 年	2021 年	2022 年
上市櫃 公司股票	327.06	262.79	0.780	0.534	1.384	1.270
公司債	1,717.90	1,651.98	2.558	2.114	1.424	1.199
長期借款	2.11	0.23	0.006	0.0003	0.531	0.130
合計	2,047.07	1,915.0	3.345	2.649	1.415	1.207

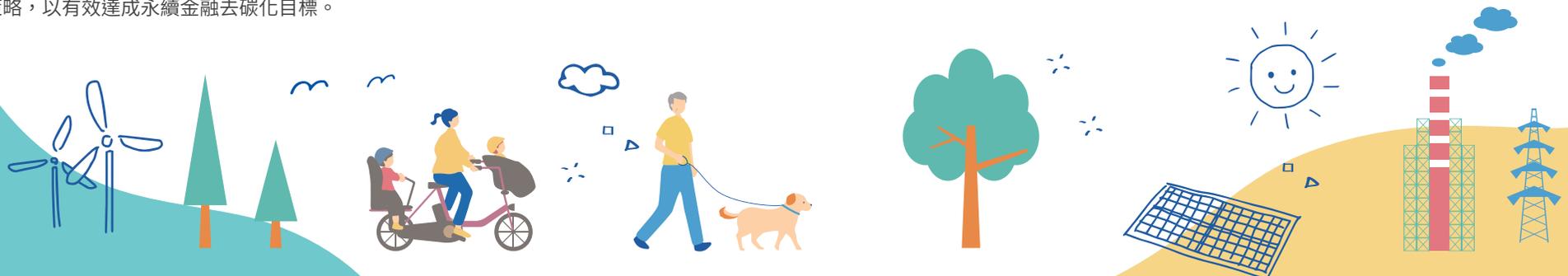
註 1：依據 2022 年 12 月 PCAF 更新之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》第 46 頁，本評估範圍排除國際準則尚未提供明確計算方法之金融資產，包括：assets held for sale, private equity that refers to investment funds, green bonds, loans for securitization, exchange traded funds, derivatives (e.g., futures, options, swaps), initial public offering (IPO) underwriting。

註 2：本表依 SBTi 目標範圍揭露。

註 3：2022 年 12 月計算財務碳排放之暴露佔比為 100%，其中上市櫃公司股票 100%、公司債 100%、長期借款 100%。

註 4：新增碳排放資料數據取用順序 (資料品質) 依序為：彭博公司所揭露碳排放 (2)、公開資訊觀測站所揭露碳排放 (2)、主動查找公司所揭露碳排放 (2)、彭博預估碳排放 (4) 及產業平均碳排放 (5)。

註 5：此次資料品質 (依分攤碳排放權重) 有 99.79% 為 2 (來源包含彭博公司所揭露碳排放、公開資訊觀測站所揭露碳排放及主動查找公司所揭露碳排放)、0.20% 為 4 (來源為彭博預估碳排放)、0.01% 為 5 (來源為產業平均碳排放)。



### 投融資組合財務碳排放量 - 產業類別

產業類別	投融資部位佔比	碳排放量佔比	加權平均碳排放強度 (tCO <sub>2</sub> e/TWD MM)
能源	5.09%	41.03%	0.741
公用事業	3.21%	26.28%	0.662
原物料	2.62%	11.30%	0.378
科技	7.71%	6.63%	0.347
通訊	16.99%	6.96%	0.286
金融	54.39%	1.21%	0.097
非核心消費	2.11%	2.45%	0.059
工業	0.90%	0.87%	0.046
核心消費	2.03%	2.99%	0.024
醫療保健	4.84%	0.27%	0.009
不動產	0.12%	0.01%	0.0004
總計	100%	100%	2.649

### B. 碳資產曝險

淨零排放已成為全球趨勢，國際陸續展開碳稅、碳交易等碳定價制度的運作，歐盟碳邊境調整機制 (Carbon Border Adjustment Mechanism, CBAM) 也擬於 2023 年試行，新的政策及貿易規則將改變市場，各國政府也將針對產業及能源轉型頒布相關政策，可預見消耗大量化石燃料及電力的高碳排產業將首當其衝，亦將對資本市場帶來嚴重衝擊。

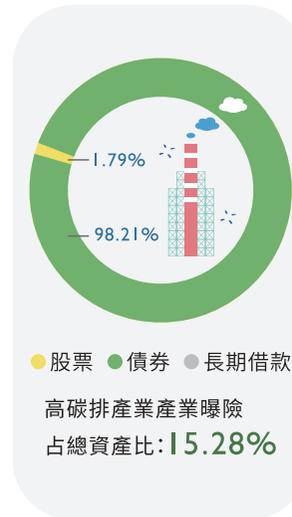
為因應此趨勢，本公司參考永續會計準則委員會 (SASB) 所定義之高碳排產業，制定內部「高碳排產業」名單，作為投資、貸款前後氣候變遷風險評估流程的依據。2022 年高碳排產業比例約 15.28%，其中以債券為主 (約 98%)，若以產業來看，則以「電力公用事業與發電」產業為主。然在投融資組合減碳趨勢下，將持續關注產業轉型情況，並監控曝險情形。(詳見 2.3 氣候風險管理)

### 高碳排產業清單



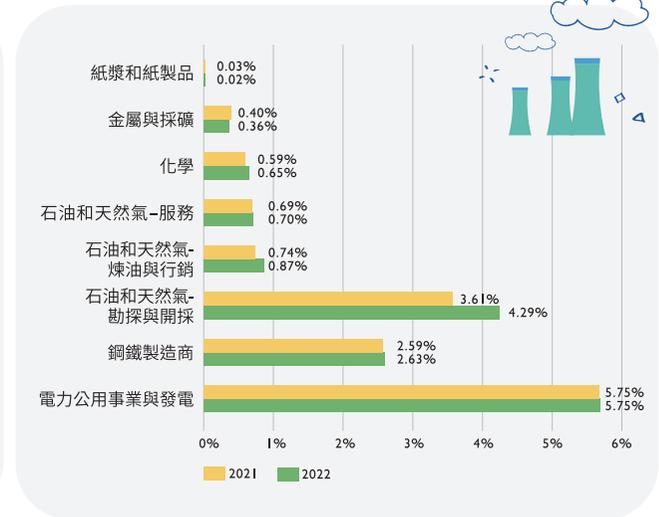
註：石油和天然氣包含勘探與開採、煉油與行銷及服務

### 高碳排產業資產結構



高碳排產業曝險  
占總資產比: 15.28%

### 各高碳排產業別佔總投資金額比例



### C. 專案電廠投資

依據 PCAF 國際準則定義，資金用途明確之授信或投資，如對特定燃氣發電廠的運營、風力發電或太陽能發電建設專案等，應納入專案融資類別計算碳排放量。本公司選定電廠專案投資進行碳盤查，由於本公司無非再生能源類型之案件，此次針對再生能源計算避免排放量 (annual avoided emissions)，結果顯示，隨再生能源電廠投資增加，2022 年溫室氣體避免排放量達 63.3 ktCO<sub>2</sub>e，較 2021 年成長 17%。預期隨著國家能源政策轉型下，新光人壽將持續發揮金融力量，推動低碳轉型。(詳見 7.1 推動永續金融)

## 3. 邁向淨零未來

新光人壽堅信淨零排放不應只是口號，打造永續低碳的未來更應從基礎做起。因此我們訂立目標，透過縝密的數據盤查、減量規劃及內化減碳意識等行動，朝淨零之路穩健前行。

### 3.1 環境政策目標 | GRI 2-27 |

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《新光人壽環境政策》，作為環境永續行動之最高依據。為有效推動環境永續作為，企業永續經營委員會下設「環境保護組」，執行並定期向委員會彙報各項行動成果。另為實現 2030 年淨零排放目標，我們持續提升各項能源設備之能源效率，並逐步具體實踐 SDG 13 之目標。

在行動面上，藉由提升能源效率，減少紙張、廢棄物及水等資源耗用，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行動與責任，2022 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，推廣環境教育善盡企業社會責任
- ◆ 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。

 新光人壽

#### SKL 環境目標

- ◆ 「2026 年前達成總部淨零碳排；2030 年前達總部及主要辦公室據點淨零碳排
- ◆ 持續完成 100% 據點溫室氣體盤查，掌握企業溫室氣體排放量，以研擬減量計畫。
- ◆ 依循母公司新光金控《溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》，執行內部碳定價掌握排碳成本與減碳效率。
- ◆ 以 2019 年為基準，針對範疇一與範疇二溫室氣體排放，訂定至 2025 年溫室氣體總排放量每年減少 2% 之減碳目標。
- ◆ 深化供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善。
- ◆ 規劃未來投資開發之新建築時，朝符合綠建築標章銀級以上 / 或符合綠建築設計，提升建築物環境永續效能。



## 3.2 低碳策略行動

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

儘管壽險業於營運過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但新光人壽仍以 4 大「低碳營運」策略，將低碳理念融入於日常業務之中。2022 年依循母公司金控《溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》，掌握排碳成本與減碳效率，前述碳定價辦法於 2022 年進一步修訂，明訂依此辦法酌收之內部碳價，應列為下一年度節能專案之費用，以達碳風險有效控管之目的；另亦設定自身營運淨零排放期中 (2025、2030) 減碳目標及執行策略，全面檢視燈具使用狀態並逐步汰換非 LED 燈具、優化空調耗能設備等使用能效，積極降低對能資源的依賴，針對無法減少之能資源使用逐步採用再生能源及友善環境產品取代，為環境永續帶來正面助益。預計 2023 年總部正式導入再生能源使用，至 2026 年前達到總部淨零之目標。

### 四大低碳營運策略



### 3.2.1 落實溫室氣體盤查 | GRI 305-1、305-2、305-3

新光人壽肩負守護環境的責任，積極落實環境管理，自 2014 年起即導入環境相關管理認證作業，且持續維持系統運作；2022 年完成新光摩天大樓之 ISO 50001 能源管理系統驗證、ISO 14046 水足跡查證，以及全據點 (含海外) 之 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查作業，並皆取得第三方查證證明書。

#### A. 溫室氣體排放量

新光人壽 2022 年範疇一及範疇二溫室氣體排放量為 15,322.28tCO<sub>2</sub>e，每人排放強度為 1.59tCO<sub>2</sub>e，相較前一年度小幅上升，我們將持續積極推動各項節能減碳措施，並加強能源減量措施，以達成長期減碳目標。除了節約能源之外，我們亦以行動支持綠色能源，將於 2023 年起使用綠電取代部分一般用電，並配合集團淨零目標逐步拉高綠電使用比例，為減緩地球暖化盡一份心力。

#### 近三年溫室氣體排放量統計

	2020年	2021年	2022年
溫室氣體總排放量	17,218.16	16,978.56	18,005.67
範疇一排放量 (C1) (tCO <sub>2</sub> e)	1,123.29	1,411.56	1,553.66
範疇二排放量 (C2) (tCO <sub>2</sub> e)	13,071.61	12,910.60	13,768.62
可控制排放總量 (C1+C2) (tCO <sub>2</sub> e)	14,194.90	14,322.16	15,322.28
範疇一+二排放強度 (tCO <sub>2</sub> e/人)	1.35	1.38	1.59
碳排/營收 (tCO <sub>2</sub> e/百萬元)	0.041	0.047	0.063
其他排放量 (C3~C6) (tCO <sub>2</sub> e)	3,023.26	2,656.4	2,683.39
其他排放量 (C3~C6) 盤查內容	要保書/ 採購能源 間接排放 + 文件銷毀	差旅 + 要保書/ 採購能源間 接溫室氣體 排放 + 文件銷毀	差旅 + 要保書/ 採購能源間 接溫室氣體 排放 + 文件銷毀

註 1：本數據委託 SGS 依據 ISO14064-3:2006 完成查驗，並符合 ISO14064-1:2018 標準。2019 年及 2020 年溫室氣體排放係數 (GWP 值) 係引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版，2022 年溫室氣體排放係數 (GWP 值) 係引用聯合國政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告 (2021.08/ IPCC AR6)，盤查採用營運控制權法。  
 註 2：範疇一 (C1) 為固定式燃燒源 (緊急發電機柴油)、移動式燃燒源 (公務車用油)、其他人為系統逸散 (空調冷媒、化糞池) 之直接排放。  
 註 3：範疇二 (C2) 為電力排放，均採經濟部能源局最近一次電力溫室氣體排放係數計算 (2022 年以 0.509 公斤/度)。  
 註 4：其他排放量 (C3~C6) 視每年顯著性評估選定揭露項目，故採 C1+C2 作為人均排放標準。  
 註 5：盤查邊界：使用建築物總數做為據點，2020 年為 168 處 (含海外)；2021 年 169 處 (含海外)；2022 年 168 處 (含海外)。  
 註 6：本公司於盤查年度 2019 年正式納入海外據點；考量新光金控淨零策略及集團內各公司盤查邊界完整性，統一設定 2019 年為盤查基準年。

## B. 電力使用狀況

近三年電力使用統計

	2020年	2021年	2022年
總用電量(度)	25,680,966	25,718,341	27,050,327
年度總人數(人)	10,537	10,346	9,634
電力耗用強度(度/人)	2,437.22	2,482.82	2,807.80



## C. 交通運輸耗能狀況

近三年交通運輸使用統計



	2020年	2021年	2022年
公務車總用油量(公升)	786	1,051	2,381
溫室氣體排放量(tCO <sub>2</sub> e/年)	1.85	2.38	5.61

註 1：溫室氣體排放係數值 (GWP 值) 係引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版「移動源之車用汽油排放係數」計算 CO<sub>2</sub>：2.2631(kgCO<sub>2</sub>/L)、CH<sub>4</sub>：0.000816(kgCO<sub>2</sub>/L)、N<sub>2</sub>O：0.000261(kgCO<sub>2</sub>/L)。



## 3.2.2 提升能資源使用效率

### A. 節電專案措施

我們遵循金控母公司規範，以 2019 年為基準年，設定至 2025 年一般用電量每年減少 2% 之目標。然 2020 年起因應疫情啟動異地辦公、遠端會議等防疫措施，及後期疫情趨緩時人員回流用電增加、部份行政單位從摩天大樓搬遷至松山金融大樓等多重因素影響下，造成節電目標未達之情況。未來我們將更積極汰換如空調、燈具等耗能設備，並透過參與政府或機關組織之節能課程、活動或方案，以提高能源使用效率，進而達成節電目標。



2022年節能專案

	2022年節電量(MWh)	2022年節能量(GJ)	2022年年減排量(tCO <sub>2</sub> e)
桃園金融大樓-冰水主機更新	118.56	426.83	60.35
台北摩天大樓-夜間照明1000W更換LED	105.30	379.09	53.60
台北摩天大樓-將停車場機械停車位馬達拆除	23.13	83.28	11.77
台北松山金融大樓-縮短空調主機使用時間	440.23	1584.84	224.08
台南運河大樓-更換冷卻水塔老舊散熱鰭片	40.46	145.67	20.60

### 機房節能

以節能減碳為最高目標，按每年業務的成長，選擇節能設備並透過虛擬環境及資源整合，並持續調校機房用電，2022 年新光人壽北瓦大樓電腦機房 PUE 穩定維持為 1.59-1.69 之間，達 Green Grid 協會 PUE 評估標準認可之銅級水準。

註：Green Grid 協會 PUE 評估綠色機房銅級標準 PUE：1.67~2

## B. 自來水使用狀況

新光人壽用水主要為辦公室用途，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，對水源不會造成重大影響，我們致力減少水資源浪費，惟在總部部分搬遷及疫情趨緩，居家辦公人數減少情下，2022年用水量較去年微幅增加1.91%；在未來，我們將持續規劃更全面的水資源管理政策，減少水資源的耗用。

### 近三年自來水使用統計

	2020年	2021年	2022年
全台大樓自來水使用量(度)	213,156	201,240	205,083

在總部部分搬遷及疫情趨緩，居家辦公人數減少情下，2022年用水量較去年微幅增加1.91%

註1：摩天大樓以水費單使用度數計算。

註2：其他大樓以水費/水費單價推估；水費單價台北市大樓以14元/度估算、其餘縣市大樓以12元/度估算。



## C. 廢棄物管理

新光人壽廢棄物主要來源為員工日常產生之生活廢棄物，透過制定長期減量策略、鼓勵員工使用環保餐具及積極推動垃圾減量與回收分類制度，逐步提升資源回收總量並減少廢棄物產生。

### 近三年廢棄物統計

	2020年	2021年	2022年
資源回收總量(公噸)	251.8	310.1	556.7
焚化總量(公噸)	1,924.9	1,771.3	1538.2
廢棄物總量(公噸)	2,176.7	2,081.4	2094.9
廢棄物強度(公噸/人)	0.21	0.20	0.21

註1：2022年資源回收總量由新光人壽總部（新光摩天大樓）推估，焚化總量由五棟自有大樓（新光摩天大樓、松山金融大樓、台中復興大樓、台中惠國大樓及嘉義中興大樓）推估。



## 3.2.3 形塑綠色文化

新光人壽積極接軌數位金融，透過「行動化、雲端化、流程e化、數據化」作為與工具應用，減少相關能、資源之耗用，並積極推廣環境教育，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。



### A. 低碳營運與生活

#### (1) 落實數位辦公

因應行動通訊時代的來臨，新光人壽導入科技應用，除提升行銷與管理效率，亦藉此減少紙張之耗用，並向客戶傳達節能減碳之理念。此外，近兩年因應新冠肺炎疫情，為減少接觸風險，也加速數位服務開發，連帶提升減紙績效。

#### 2022年e化減紙績效

行動	成果
行政e化-員工減紙	行政用紙購買量較前年度減少3,115包，減幅約11.4%
工具e化-發展保險科技	e保單、電子單據年度換算約節省1,346.1萬張紙
	行動商務APP：E投保、E拜訪、E給付、E契變、E理賠，年度換算約節省776.2萬張紙
	網路服務交易量308,977張紙
	網路投保件數共21,393件，年度換算約節省6.8萬張紙

註1：保單行政行動工具詳5.2數位創新服務

註2：消耗紙張數/500(一包500張)=消耗紙張數量(包)

註3：每包A4,70g紙張碳排放量為3.4kg CO<sub>2</sub>e

註4：消耗紙張數量(包)\*3.4(kg CO<sub>2</sub>e)/1,000(單位換算)=減少之碳排放量(tCO<sub>2</sub>e)



## (2) 擁抱低碳綠生活

2022 年國內疫情升溫，為避免不必要的接觸，我們大舉改變辦公模式，以線上會議、線上教育訓練課程取代實體，除降低感染風險，同時也有效降低通勤、人員移動所產生之碳足跡；對於外勤人員交通旅運所造成的排放影響，除鼓勵數位化工具外，對於近距離的保戶拜訪，則積極鼓勵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，也有益於同仁健康。

同時為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽自 2008 年起已連續 14 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；截至 2022 年，新光人壽已第 16 年實施「夏日輕衫」活動，用行動響應政府節能減碳政策，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，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。

## B. 淨零倡議與行動

響應國際永續發展議題，配合國家 2050 淨零排放路徑及策略，除攜手母公司新光金控加入台灣永續能源研究基金會（TAISE）「台灣淨零行動聯盟」，響應並推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」，同步擬定新光人壽淨零排放減碳期中目標及執行策略，預定於 2030 年前將全國據點燈具汰換為 LED，逐步提升空調設備用電效率，以綠電取代一般用電，並持續執行環境永續訓練，促使同仁改變能源使用習慣。

## C. 維護生態永續

除了積極因應氣候變遷，投入淨零行動，我們也重視生物多樣性等其他環境永續議題，並長期關注生態保育。除贊助金剛保育相關活動外，也為牠們製作「行為豐富化道具」，推廣生態保育與教育；在海洋永續方面，協助培訓珊瑚礁檢測員並推動珊瑚礁體檢，更辦理水下淨海活動，清除海洋垃圾，與聯合國永續發展目標 SDG 13-15 相互呼應（詳參 8.1.3 環境永續）。



### 3.2.4 打造永續綠建築

新光人壽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。

#### 新光人壽友善建築承諾

- ◆ 規劃未來投資開發之新建築時，朝符合綠建築標章銀級以上 / 或符合綠建築設計，提升建築物環境永續效能。
- ◆ 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，改善既有建築物能源效率，善盡環保責任。



#### 永續綠建築成果

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，未來興建工程以綠建築為目標。

截至 2022 年，本公司累計 7 棟大樓申請綠建築證書，其中包含取得 6 張綠建築證書、1 張候選綠建築證書及 1 張美國 LEED 證書，2022 年動工及尚在規劃興建大樓共 6 案皆規劃取得綠建築證書。

2022 年新光人壽總統傑仕堡取得銀級綠建築證書及新光人壽杭州北路地上權案取得銀級綠建築候選證書，以綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源、污水垃圾改善等七大指標，於基地內種植大量喬木及灌木、空調設備全面採用節能機型、建築照明採用 LED 燈具、選用有省水標章之衛浴設備、設置垃圾冷藏設備、並大量使用綠色建材等，致力打造低碳永續之智慧綠建築。

2022 年新光人壽台中傑仕堡榮獲 2022 國家卓越建設獎休閒建築類最佳施工品質類卓越獎及最佳規劃設計類金質獎、新南東大樓及高雄前金區地上權案獲第 24 屆國家建築金質獎設計規劃類金質獎。在秉持提升建築美學創意設計及施工品質外，更進一步擁護減碳、循環經濟、創新智慧及地方文化特色之融合精神，營造「自然與人文共存，生態與永續共榮」的樂活使用環境。

#### 近三年綠建築成果

大樓名稱	綠建築成果	投入金額	綠色效益		
			CO <sub>2</sub> 吸收量 (綠化設計值)	基地保水量	雨水貯集槽 (回收再利用)
新光南港軟體園區大樓	2020 年取得黃金級綠建築證書	21.5 億	690.31t	982.89m <sup>3</sup>	259.79m <sup>3</sup>
新光人壽新板傑仕堡 C 基地	2021 年取得銀級綠建築證書	18.8 億	745.917t	—	183.04m <sup>3</sup>
新光人壽見潭傑仕堡	2021 年取得黃金級綠建築證書	12.5 億	352.47 t	641.31m <sup>3</sup>	139.65m <sup>3</sup>
新光人壽水漾傑仕堡	2021 年取得黃金級綠建築證書	13 億	644.33t	15.26m <sup>3</sup>	70m <sup>3</sup>
新光人壽總統傑仕堡	2022 年取得銀級綠建築證書	24.2 億	1477.025t	31.08m <sup>3</sup>	217.27m <sup>3</sup>
杭州北路地上權案	2022 年取得銀級綠建築候選證書	33.1 億	357.88t	—	269.10m <sup>3</sup>



# 創新

## INNOVATION

人才吸引與留任／創新與數位金融／客戶關係管理／普惠金融

### ：核心理念：

滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機。  
重視優秀人才之養成，發展具前瞻性的人資政策，為企業奠定永續經營之基石。

4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗



# 4. 孕育多元人才

新光人壽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，致力打造友善幸福職場。

## 4.1 多元人才招聘

秉持「傳承沒有終點，創新沒有界限」的精神，強化職能建構、確保組織人才永續發展的人力資本策略，採用平衡計分卡發展營運計畫，搭配結合職能的績效發展制度，規劃及推動整體人力資本發展之「選、用、育、留」計畫。

### 4.1.1 打造具包容性職場 | GRI 2-7、2-8、401-1 |

#### A. 員工結構

我們重視在地人才及多元性，新光人壽員工組成主要台灣當地員工，高階主管 100% 均為台灣籍；2022 年正式員工總數為 9,632 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,633 人、外勤員工人數為 6,999 人，男性佔 28%、女性佔 72%。



### 2022 年員工結構

單位:人

	人數
內勤員工人數	2,633
外勤員工人數	6,999
正式員工總數	9,632

單位:人

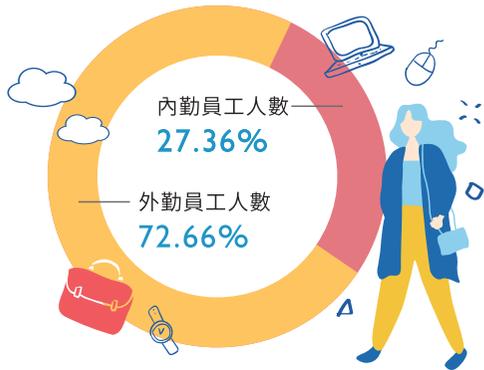
	正式員工	占比
● 女性	6,938	72%
● 男性	2,694	28%



類別		內勤員工					外勤員工					總計
		台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	
女性	正式員工	1,610	1	1,611	0	1,611	5,327	0	5,327	0	5,327	6,938
	非正式員工	23	0	23	0	23	3,383	0	3,383	0	3,383	3,406
	小計	1,633	1	1,634	0	1,634	8,710	0	8,710	0	8,710	10,344
男性	正式員工	1,019	3	1,018	4	1,022	1,672	0	1,672	0	1,672	2,694
	非正式員工	30	0	30	0	30	495	0	495	0	495	525
	小計	1,049	3	1,048	4	1,052	2,167	0	2,167	0	2,167	3,219
合計	正式員工	2,629	4	2,629	4	2,633	6,999	0	6,999	0	6,999	9,632
	非正式員工	53	0	53	0	53	3,878	0	3,878	0	3,878	3,931
	小計	2,682	4	2,682	4	2,686	10,877	0	10,877	0	10,877	13,563

註 1：正式員工即為全職員工。

註 2：內勤非正式員工為派遣、工讀生、實習生、按摩師等，外勤非正式員工為展業代表，與本公司簽訂承攬契約，佔全體員工近三成。



### 2022年正式員工僱用狀況

單位:人

	女性	男性	占比
● 內勤員工人數	1,611	1,022	27.36%
● 外勤員工人數	5,327	1,672	72.66%

性別	年齡	內勤員工					年齡層比例 <sup>註2</sup>	外勤員工					年齡層比例 <sup>註2</sup>
		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	
男	未滿30歲	0	0	6	6	93	1.03%	-	-	71	71	469	5.61%
	30歲以上未滿50歲	13	83	136	232	408	6.64%	-	-	263	263	678	9.77%
	50歲以上	46	53	46	145	138	2.96%	-	-	27	27	164	1.98%
	小計	59	136	188	383	639	10.63%	-	-	361	361	1,311	17.36%
女	未滿30歲	0	0	2	2	201	2.11%	-	-	43	43	594	6.61%
	30歲以上未滿50歲	3	56	66	125	885	10.49%	-	-	328	328	1,791	22.00%
	50歲以上	8	23	58	89	309	4.13%	-	-	341	341	2,230	26.69%
	小計	11	79	126	216	1,395	16.73%	-	-	712	712	4,615	55.31%
總計		72	215	314	599	2,034	27.36%	-	-	1,073	1,073	5,926	72.66%
職級比例 <sup>註3</sup>		0.75%	2.23%	3.26%	6.24%	21.11%		-	-	11.14%	11.14%	61.51%	

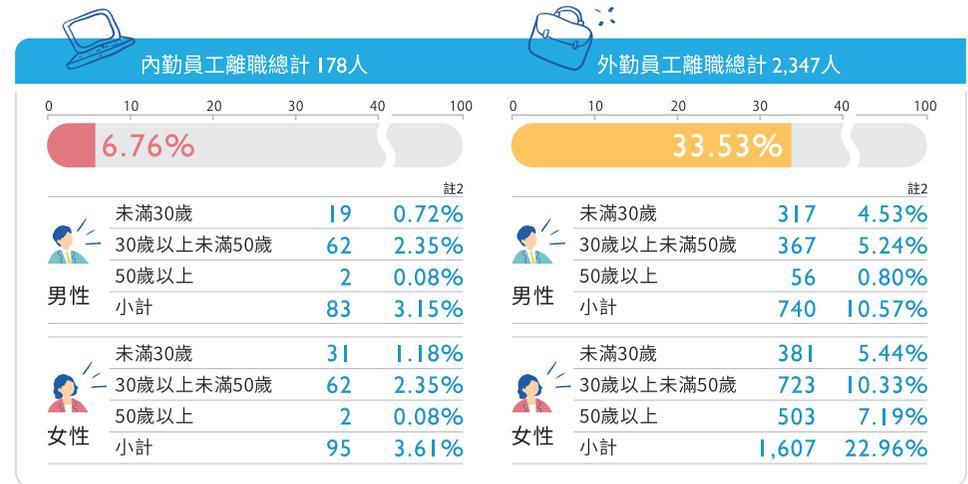
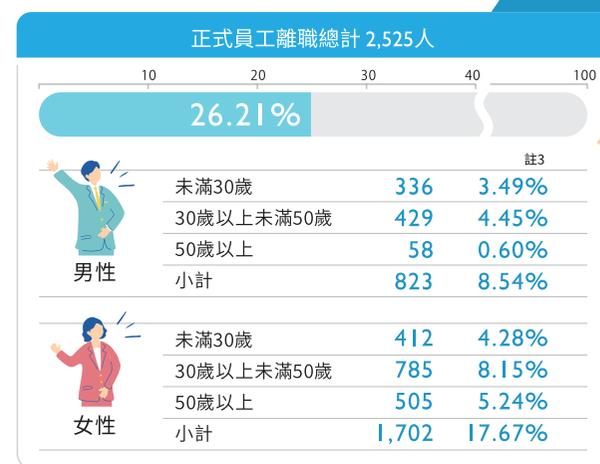
註1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註2：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3：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)。

### 2022年正式員工離職狀況

單位:人



註1：總離職人數定義為自願或因解僱、退休、疾病、工作殉職而離開組織的員工，不包括借調。

註2：內(外)勤正式員工離職率(%) = (內(外)勤正式員工離職人數 / 內(外)勤正式員工總人數)。

註3：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4：2022年海外地區無正式員工離職。

## B. 平等雇用

我們致力打造尊重多元、性別平等之企業文化，藉由雇用不同族群員工，取得更多元的觀點與見解，為企業帶來更多創新與活力。

### (1) 尊重身心障礙者及原住民族群之工作權益

我們尊重身心障礙者及原住民族群工作權益，相關作為包括：

- 優於法規要求，加強進用身心障礙員工；2022 年共進用 125 名身心障礙員工
- 訂定《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會；2022 年核發獎勵金約 1,15 萬元
- 原住民員工返鄉參與歲時祭儀，額外提供 1 天特別休假，及一次性的 6,000 元返鄉補助金；2022 年共補助 64 人，補助金合計 38.4 萬元

### 多元化雇用統計

		2020年	2021年	2022年
原住民族員工	人數	157	165	165
	佔總正式員工比例	1.49%	1.59%	1.71%
身心障礙員工	人數	143	124	125
	佔總正式員工比例	1.36%	1.20%	1.30%

註：身心障礙員工法定應僱用 100 人。



### (2) 性別平權

新光人壽重視兩性平權，除了不會因性別或性傾向而有差別待遇，更重視女性員工的職場參與，不只在於性別比例平衡，更期望其為公司帶來多樣化的視角，2022 年考核績優人員女性比例高於男性，反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。

### 2022年新光人壽女性主管統計表

	人數	比例
高階主管	11	15.7%
中階主管	79	36.7%
基層主管	126	40.1%
業務單位主管	712	66.4%



註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註 2：業務單位主管為創造營收單位之主管，不分階層

## 4.1.2 招募新世代人才

### A. 業務員招募計畫

專案 / 計畫	說明	2022 年成果
漾主管培育計畫	 延攬優質年輕人才作為儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化	200 人
新秀培育專案	增強弱體單位招募動能，吸引各地優秀轉職人員投入保險業	95 人
專銷制青年展業主管培育計畫 - 展翼專案	透過完整培育訓練、財務補助及獎勵制度，協助提升銷售技能，發展組織並晉升展業主管	新進 18 名人員
專銷制精英展業主管培育計畫	招募具有即戰之力業務人員，協助一年內在本公司生根茁壯發展	新進 7 名人員
數位招募	透過 FACEBOOK 專屬粉絲頁及數位媒體的傳播，於網路上建立一定程度的聲量，擴大招募來源	 FB 貼文曝光 87.1 萬次 FB 貼文觸及數 87.9 萬次

### B. 產學合作計畫

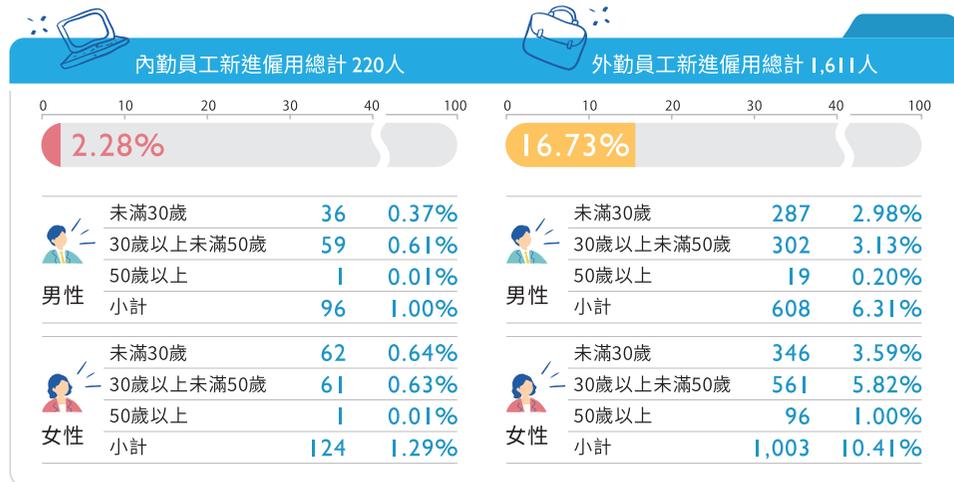
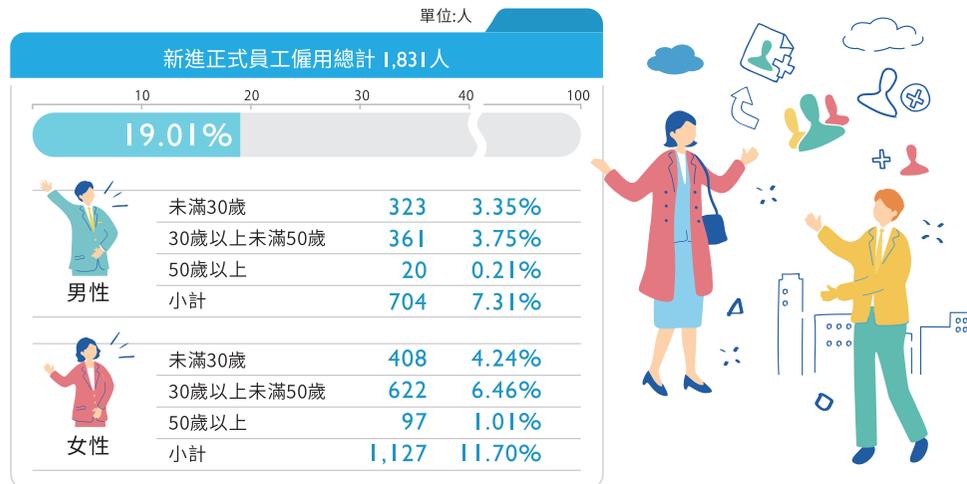
- 提供各大專院校在學學生企業參訪的機會，瞭解公司經營理念及概況。
- 透過內、外勤不同領域的經驗，增進學生對保險金融經營實務運作、培育保險人才。2022 年與國內大專校院共 123 間系所合作，共有 280 位參與產學合作計畫，投入經費約 212 萬元。

### C. 實習計畫

持續推動學生企業實習、暑期實習、保險實務課程、企業參訪等專案，以豐富的課程和饒富趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程。2022 年實習計畫投入約 216 萬元，共招收 4 名暑期實習生、13 名產學合作實習生、10 名資訊類實習生，其中 5 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。



## 2022 年新進正式員工僱用狀況



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 3：2022 年海外地區無新進之正式員工。

## 4.2 人才培育與發展

### 4.2.1 培訓策略與計畫 | GRI 404-2 |

新光人壽從核心價值觀出發，重視人的生命價值，並將員工視為最重要的資產，用人唯才，唯才是用。2022 年績優人才留任率達 96.2%，新進人員留置率為 78.2%。

依公司年度策略主軸「數位創新 · 永續傳承」，訂定年度訓練計畫，以達公司營運策略績效；另為落實人才培育及素質提升，深化專業職人員之專業知能、創新思維及強化數位金融應用，訂定專案訓練計畫。

### 完整培育體系

#### 完整訓練規劃及職涯發展

- 訓練體系主要分為業務體系及行政體系兩大類並根據各核心人員訓練類別需求，規劃多元化學習機制，開拓職涯發展路徑
- 業務體系 2022 年學習地圖開辦 520 班，總完訓人次 14,733 人。



### ■ 領導梯隊

- 持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能。
- 自 2011 年起至 2022 年止，內勤已培訓 864 人，晉升 253 人，晉升率 29.3%；外勤人員已培訓 390 人，晉升 190 人，晉升率 49%。
- 2021 年啟動高潛力人才提報規劃暨發展計畫，每年定期追蹤、檢視與調整人選；內勤人員累計提報 109 人，晉升 25 人，晉升率 22.9%。外勤人員培訓 42 人，晉升 10 人，晉升率 24%。



### ■ 證照獎勵

- 為了激勵同仁自主進修及取得專業證照，提供相關學習及證照費用補助。
- 補助內容包含：報名費、年費補助、外語進修補助、EMBA 及碩士在職專班（含碩士班在職生）補助等。
- 提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼及讀書假等福利。
- 2022 年共撥發 2,548 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
- 外勤 1-3 證照數下滑，主要因為新光金保代正式成立後，部分同仁證照歸屬移出人壽。下表之專業證照除 MDRT 與 IDA 為當年度申證人數外，均為累積持證。

類別		2021 年	2022 年
內勤	壽險知能及專業相關證照	9,295	8,948
	1. 壽險外勤人員專業測驗	19,032	15,448
	2. 非投資型商品外幣測驗	15,047	12,611
	3. 投資型商品專業測驗	10,851	9,143
外勤	4. 美國百萬圓桌會議 (MDRT)	360	191
	5. 國際龍獎 (IDA)	247	176
	6. 國際認證財務顧問 (RFC)	119	139
	7. 理財規劃顧問 (AFP)	92	104
	8. 國際理財規劃顧問 (CFP)	82	98
小計		55,125	46,858

## 多元訓練管道

### 人才交流計畫

- 經職涯規劃溝通、確認歷練意願，採計畫性進行交流歷練等多元、彈性人才交流。
- 提供各類職系人才豐富深入專業領域歷練、專業職到管理職再到策略發展高管職務的職涯發展外，更有跨金融產業歷練。

### 外部訓練平台

- 2022 年引進線上教育訓練平台「hahow for business」，培訓經費達 375 萬，可不受地理限制學習運用，強化專業能力。鼓勵同仁線上自我學習，推動學習假制度，凡於線上平台閱讀時數達 8 小時，可申請 1 天學習假，每年以申請 2 天為限。2022 年共有超過 1,800 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 57,000 小時。
- 推廣數位線上學習平台「天下創新學院」，鼓勵員工利用零碎時間自主學習，強化職涯競爭優勢，2022 年更獲頒天下創新學院評選之「年度企業學習獎典範組-學習巨星獎」，成效斐然。

2022 年外部訓練平台各類課程閱讀情形

hahow	人次	天下	人次
多元生活	7,931	AI/ 大數據	9,202
商用外語	928	管理職能	41,906
程式語言	794	政經 / 產業趨勢	31,419
視覺設計	697	行銷 / 業務拓展	6,655
經營管理	3,322	語言學習	10,037
數位行銷	1,019	溝通表達	52,291
數據分析	837	基礎法財	3,507
職場技能	5,744	高效工作	9,363
總計	21,272	總計	164,380

### 國內外派訓

- 2022 年共 1,713 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修。

## 接軌國際金融發展

### 雙語培訓

- 2022 年員工英語培訓經費達 223 萬元。機制包括：語言補助、英文研討會、商用英文工作坊、英語競賽等，結合線上學習平台與 APP 答題，搭配線下多益英語測驗。
- 2022 年全體員工平均多益測驗分數提升 20 分。



數位人才培育

風險 機會	<p>金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。</p> <p>金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。</p>	柯氏評估
八大因應策略	<p>發展 AI 創新合作及辦理數位金融講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期派訓台灣人工智慧學校</li> <li>落實年度策略主軸「數位創新，永續傳承」並掌握數位轉型重要經營管理趨勢，與 AI 台灣人工智慧學校合作辦理營運績效實證工作坊：有效提升智能客服小新辨識率；透過顧問輔導針對解決簽名辨識判讀精準度</li> <li>邀請台灣微軟金融事業群副總經理講授「如何透過數位轉型落實綠色金融」，透過微軟新一代金融創新技術及雲端解決服務，帶動台灣金融業客戶創新改變</li> </ul>	L4
	<p>執行 Spark Heroes 數位英雄培訓計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>由母公司金控遴選具備 ABC (Agile 敏捷思維；Bold 勇於挑戰；Collaborative 團隊合作) 特質同仁，透過多元培訓計畫並滾動式調整培育內容，培養策略思考、數位專業、高適應性、團隊合作與勇於改變等能力與特質，成為數位轉型計畫種子，協助集團深耕數位轉型，發展智能科技人才</li> </ul>	L3
	<p>定期派訓芬恩特 (Fin&amp;Tech) 創新聚落及北威論壇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全系列培訓計畫、金融資安高階主管儲訓計畫 (CISE)、雲端架構師專業人才認證及金融資安人才養成專班共派訓 5 人</li> <li>包含金融數位轉型 Workshop、Fin&amp;Tech 碰撞沙龍交流會、金融產業人才培育計畫等，總受訓時數 655 小時</li> <li>推廣同仁報名參加北威論壇 Fintech 線上線下課程 / 講座，共派訓 153 人次</li> </ul>	L3
	<p>持續合作金融研訓院數位課程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續與金融研訓院合作一系列 Fintech 數位課程，規劃必修制度，鼓勵全員學習「人工智慧發展趨勢與應用」、「金融科技與監理沙盒」數位課程</li> </ul>	L3
	<p>擴大培育科技 社群媒體及大數據專才</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化</li> <li>運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的 e 化服務</li> <li>透過新知趨勢講座，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展</li> </ul>	L3
	<p>大數據流程改造 成立專辦組織</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	L4
	<p>連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品</li> <li>持續舉辦國際理財證照專班 RFC，提升金融專業提升人才金融專業及服務品質</li> </ul>	L4
	<p>數位業務員計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各層級實體訓練加入數位工具運用</li> <li>網路聯播宣導運用情境</li> <li>2023 年 1 月舉行全國通關測驗</li> </ul>	L5

## 4.2.2 培訓投入與成果 | GRI 404-1 |

### A. 員工教育訓練投入

新光人壽視為員工為最重要的資產，除持續推動策略型商品，亦藉由業務轉型計畫，聚焦招募年輕新血與培育專業人才，每年投入豐富教育訓練資源，全面提升業務員生產力；數位服務方面，持續強化數位金融人才培訓，提供保戶更多元、便利與智能化的新體驗。2022年共撥發 2,548 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

#### 2022年員工教育訓練成果

		單位:小時			
		內勤員工	外勤員工	總時數	人均時數
 男性	管理職	高階 4,479	-	4,479	76
		中階 11,354	-	11,354	83
		基層 19,840	27,256	47,096	86
	小計	35,674	27,256	62,930	85
 女性	管理職	高階 1,596	-	1,596	145
		中階 8,122	-	8,122	103
		基層 10,943	50,962	61,905	74
	小計	20,661	50,962	71,623	77
合計		223,830	594,614	818,443	85



註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註 3：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

#### 員工教育訓練費用統計

		單位:元			
		內勤員工	外勤員工	總費用	人均費用
 男性	管理職	高階 1,049,132	-	1,049,132	17,782
		中階 2,389,280	-	2,389,280	17,568
		基層 3,079,861	3,727,115	6,806,976	13,771
 女性	小計	6,518,273	3,727,115	10,245,388	13,734
	一般職	10,649,693	3,280,165	13,929,858	7,144
 女性	管理職	高階 373,800	-	373,800	33,982
		中階 1,864,595	-	1,864,595	23,602
		基層 1,875,787	6,824,065	8,699,852	10,382
 女性	小計	4,114,182	6,824,065	10,938,247	11,787
	一般職	28,580,083	9,620,853	38,200,936	6,356
合計		49,862,231	23,452,199	73,314,430	7,612



註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註 3：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

### B. 重點訓練專案成效

按內、外勤員工各職階的職能發展需求，開發多元的專業課程，持續培養專業的保險經營人才。

2022年在疫情影響下，我們推動業務面實體課程數位化，除改為遠距線上課外，亦加入數位服務交易課程，提升業務團隊價值與數位轉型能力。

專案名稱

數位業務員專案

AI 數位人才培訓計畫

專案概述

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

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

營運效益

1. 整合數據分析，助攻精準行銷：

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

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

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

2. 整合數位服務，便利客戶經營：

(1) 啟動 OCR 拍立得智能保單健檢服務，簡化原有流程，以保單一拍即得的概念打造「智能保單健診系統」，加速建檔時間，業務員免除繁雜作業後，可以更專注在與保戶溝通及專業服務上。

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



適用對象

全體業務同仁

數位服務應用相關部門同仁

訓練效益

(柯氏 L1~L5)

L1 反應評估：訓練滿意度 4.89 分 (滿分 5 分)

L2 學習評估：2022 年上半年起全面置入實體課程 (新人訓、新晉升主管)，下半年推動線上訓練 (共 68 檔聯播)，完訓率 100%，2023 年 1 月舉行全國通關測驗。

L3 行為評估：1. OCR 拍立得智能保單健檢建檔次數達 42,416 次，業務員使用率達 92%，  
2. 2021 年 e-agent 比例達 48.8%，2022 年 e-agent 比例達 56.1%

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

L5 報酬評估：ROI 5.91

L1 反應評估：1. 講座滿意度 4.6 分 (5 分量表)  
2. 工作坊滿意度 4.3 分 (5 分量表)

L2 學習評估：完訓率 100%

L3 行為評估：產出工作流程解決方案並持續運用。

L4 成果評估：導入 AI 簽名辨識後

1. 表單準確率由 49% 提升至 56.7%。
2. 原單組 (8 個身份別，多份保單簽名文件) 10~20 秒的人工簽名比對時間，縮短到 2~4 秒內完成。
3. 每筆核保案件可省下 30 秒 ~60 秒的人工簽名比對時間，一年約 50 萬件新契約件，每年則可省下 4,166 小時的工時。

L5 報酬評估：ROI 2.50



### 4.2.3 人才發展 | GRI 404-2、404-3 |

#### A. 績效與職能發展評估

為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，並於中期中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%），2022年正式員工績效與職能發展評估比例皆達100%。

#### B. 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，2022年內部輪調率83%。

異動方式	說明	2022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，以提升工作動能或符合管理需求。	385
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。	183
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。	7

#### C. 外勤人員退休回聘機制

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，2022年退休回聘人數為115人。

## 4.3 幸福職場

### 4.3.1 打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化

#### A. 保障員工人權

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

若有重大營運變化狀況，均會按勞基法第16條規定辦理，保障員工權益。此外，我們重視勞動人權，響應國際公認之基本勞動人權公約，將人權議題納入人力資源政策，重視員工之工作及集會結社自由權利，維護所有員工的尊嚴與隱私。同時每年配合母公司新光金控進行人權盡職調查，降低及消弭潛在之人權風險。

#### 新光人壽性別平等促進機制

項目	說明
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。
教育訓練	性騷擾防治法宣導及教育訓練。
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw
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。



## B. 重視員工聲音

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。

項目	說明
勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
員工申訴	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。</li> <li>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。</li> </ul>
員工意見調查及員工座談會	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉行「員工意見調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及意見。</li> <li>調查結果數據參照外部標竿，強化共識並規劃改善行動。</li> </ul>
員工有話大聲說不設限意見信箱	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>員工溝通信箱 ✉️: <a href="mailto:speaklouder@skl.com.tw">speaklouder@skl.com.tw</a></li> </ul>
內網意見發表區	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
不法侵害處理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂有「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並於公司內部網站公告「禁止工作場所職場不法侵害書面聲明」，以作為建構所有行為規範之標準。</li> <li>訂有「職場不法侵害申訴及懲戒辦法」，對於涉及肢體/語言/心理/跟騷型態之職場不法侵害申訴案件，設有專責調查小組進行調查。</li> <li>專屬申訴信箱 ✉️: <a href="mailto:SKL1999@skl.com">SKL1999@skl.com</a></li> </ul>



### 2022年成果

- 以定期會議(每季)與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。
- 員工申訴(含諮詢、轉業管單位協助處理)共2件。
- 4件勞資爭議。
- 2022年完成年度員工意見調查。
- 可由私人行動裝置填答，確實保障員工隱私。
- 填答使用介面及數據存放皆位於顧問公司系統，嚴格保密個人填答結果。
- 共有0件員工意見或提案。
- 持續運用意見發表區與員工議合。
- 共受理2件申訴案，1件成立。

### 4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 | GRI 2-20、2-21、201-3、401-2、401-3 |

#### A. 員工薪酬制度

新光人壽整體獎勵策略，係依職位、績效及能力敘薪，不因性別而有所不同。我們保障無經驗新進業務人員基本生活需求，在尚未正式任用前，提供一個月 4,800 元津貼，為業界少數提供業務人員基本保障工資之企業。新進人員享有前 3 年特別調薪保障，並提供專業暨技術獎勵津貼與獎金，以提升新進人員安定感，激勵員工提升專業能力。考量公司治理、穩固企業經營及市場競爭性，委請專業顧問進行薪酬制度檢視與優化，以利整體績效持續提升，另由獨立董事組成審計委員會，藉由報酬案審議以達監督之目的。

#### 獎酬福利措施

獎酬類別	說明
績效獎金	參照年度盈餘及達成狀況，按內勤員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金；且為鼓勵業務員及區經理之業務績效達成成果，亦特別訂定外勤人員績效獎金辦法。
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。

### 2022年成果

- 表現優秀而記功或嘉獎之員工：39人次
- 核發個人獎金：32.6萬元
- 部室團康獎金：139萬
- 優秀從業人員：10名內勤及26名外勤員工  
(請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品)

#### 2022年各職級員工女性總薪酬比狀況

	固定薪酬比率	固定薪+變動薪酬比率	固定薪酬比率(中位數)	固定薪+變動薪酬比率(中位數)
	女性:男性	女性:男性	女性:男性	女性:男性
高階主管	94.88%	92.52%	109%	110%
中階主管	101.26%	106.14%	100%	103%
基層主管	95.53%	121.37%	104%	112%
一般職	84.73%	83.78%	82%	82%

註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。  
 註 2：外勤員工薪酬隨個人業務績效而異，與性別較無相關性，故此處不揭露。  
 註 3：薪酬包含基本薪資 + 獎勵 + 股票等  
 註 4：固定報酬比率以 2022 年 12 月月固定報酬為統計基礎。

#### 新進基層同仁薪資範圍與最低薪資狀況

	女	男
基層人員	1.25 : 1	1.25 : 1

註 1：基層人員指無工作經驗之新進員工，學歷統一以大專學歷為基準（僅含內勤，因外勤人員男女薪資無差異）。  
 註 2：最低薪資係指勞動部發布，自 2022 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 24,000 元。  
 註 3：基層人員薪資為最低保障固定薪（尚不含年終獎金等變動薪），實際敘薪另依經驗、學歷、職位調整。

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。

## B. 員工福利項目

項目	內容說明
休假福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>其中婚假、產假、陪產檢及陪產假優於勞動法令標準。</li> </ul>
保險福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>為員工投保勞工保險、全民健康保險，並提供員工優惠費率投保各式團體保險，特別是所有內、外勤員工皆享有每年健檢之福利。</li> <li>員工有投保團體定期壽險者，公司另增加 30% 保險保障，此部分保險費由公司福委會全額負擔。</li> <li>讓承攬人員多一分保障，新增承攬人員可自費參加團體保險專案。</li> </ul>
退休福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂有員工退休金制度，並足額提列，以確保員工有穩固的退休金提撥和給付。2022 年提存額度請參閱 2022 財報 (P.81~85)。</li> <li>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。</li> <li>協助員工建構退休計畫，開發退休專屬年金商品，並推出員工投保的獎勵辦法，鼓勵員工參與及提早作退休規劃。</li> </ul>
健康照護福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）。</li> <li>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。</li> </ul>
婚育福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、提供撫育子女工時調整、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。</li> <li>2022 年發放約 408 萬元生育補助金，共 204 人受惠。</li> <li>養育補助最多 30,000 元 / 胎，2022 年發放約 527 萬元養育補助金，共 527 人受惠。</li> </ul>
母性關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>為確保妊娠期、分娩後以及哺育期女性同仁之身心健康，訂定「女性勞工母性健康保護計畫」對於受保護時期之同仁由勞工臨場健康服務護理人員給予定期關懷，評估工作、家庭與身心調適狀態，在健康、安全及心理方面顧及，並於分別於三個時期提供豐富的母嬰禮品贈與同仁。</li> <li>2022 年媽媽禮發放 84 份、寶寶禮發放 90 份、哺育禮發放 73 份</li> <li>規劃 2023 年「新光 60 寶寶」好禮專案，已編列 96 萬元預算。</li> </ul>
生活福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳、特約洗衣等福利。</li> <li>提供 iPad 購置補助 2,000 元 / 人及 iPad Pro 購置補助課主管（含專案主管）以上人員 1 萬元 / 人，2022 年 iPad 補助共 888 人、iPad Pro 補助共 12 人。</li> </ul>
自主學習福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2022 年共撥發 2,548 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金</li> </ul>
員工關係促進福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合儲蓄及投資理財概念，讓員工提早進行退休規劃，公司訂定「樂活贏家變額年金保險」投保補助方案及員工持股信託辦法，提供相對應之補助，透過購買股票及年金保險，作為加強員工退休準備的第三支柱。</li> <li>2022 年樂活贏家共補助 280 萬元；員工持股信託共補助 7,584 萬元。</li> </ul>



### 2022 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

項目	內勤員工		外勤員工		總計
	男	女	男	女	
2022年符合育嬰留職申請資格人數 (A)	79	153	45	398	675
2022年實際申請育嬰留職人數 (B)	7	125	23	125	280
育嬰留職申請率=(B)/(A)	9%	82%	51%	31%	41%
2022年應復職人數 (C)	1	49	15	118	183
2022年實際復職人數 (D)	1	38	9	92	140
復職率=(D)/(C)	100%	78%	60%	78%	77%
2021年育嬰留職復職人數 (E)	1	28	10	88	127
2021年復職後持續工作一年的人數 (F)	1	25	6	64	96
留任率=(F)/(E)	100%	89%	60%	73%	76%



註 1：\*2022 年符合申請育嬰留職申請資格人數\* 是以 4 年內 (2019-2022 年) 有請過產假及陪產假的員工人數計算。  
 註 2：\*2022 年應復職人數\* 包含 2020 年申請並應於 2022 年復職、2021 年申請並應於 2022 年復職、2022 年申請並應於 2022 年復職的人數。  
 註 3：\*2022 年復職人數\* 包含 2020 年申請並於 2022 年復職、2021 年申請並於 2022 年復職、2022 年申請並於 2022 年復職的人數。  
 註 4：\*2022 年留任率\* = 2021 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2021 年復職人數。  
 註 5：以上未復職原因包括繼續申請留職的人數。



## 4.4 職場健康與安全

### 4.4.1 強化身心健康平衡

新光人壽重視全體員工的健康與安全，力行「健康安全職場」理念，由職業安全衛生委員會成員共同擬訂職場健康安全政策，並經總經理簽署，將其政策公告員工知悉。自導入職業安全衛生管理系統 ISO 45001，為國內第一家取得系統驗證之保險業者，以「全方位守護」概念，採用 P-D-C-A 管理循環，進行各項健康安全風險管控措施。

#### A. 職業安全衛生委員會 | GRI 403-4 |

新光人壽設有職業安全衛生委員會 (以下簡稱職安委員會)，共計 11 名委員，由職業安全衛生管理人員與相關部門主管及勞工代表組成。其中勞工代表人數計 4 人，優於法定人數 1/3 以上。每季召開一次，並邀請工作者參與職業安全衛生相關政策及計畫修訂，進行諮商，同時提供職業安全衛生相關資訊與提案討論，確保各項健康安全工作推行符合員工需求與企業期望。2022 年，職安委員會共計審議 / 追蹤達 62 件工作事項、建議事項 4 件、追蹤事項 2 件。

#### B. 職業安全衛生系統 (ISO 45001) 驗證 | GRI 403-1、403-8 |

新光人壽以優於法規規定之標準要求自己，自發性於 2019 年取得總公司 ISO45001 管理系統驗證。首次驗證涵蓋人數 1,050 人，驗證活動範疇主要為本公司可控制、可影響工作者之作業環境及工作環境，並於 2022 年換證通過。管理系統自發展以來所建立之作業程序均適用於新光人壽全台各工作場所及員工，並於 2023 年底進行全台各工作場所 ISO45001 及 TOSHMS 雙驗證申請，以提升系統涵蓋率達 100% 的目標。

#### C. 職場健康安全管理流程與成果

新光人壽視員工為公司重要資產，為維護員工身心健康，創造工作與生活平衡的工作環境，從職場健康安全相關風險辨識，至各項健康促進活動的規劃、執行與檢核，均依循 P-D-C-A 管理循環執行。



持續以系統化管理方式，藉由健康檢查分析、職業安全衛生各項計畫成效評估、公司內部控制、職安管理系統的內/外部稽核及管理審查的結果，結合組織政策擬定優化、改善措施、或列目標方案追蹤管理。

視員工為公司重要資產，維護員工身心健康，創造工作與生活平衡的工作環境。透過系統化管理方式，從健康檢查中分析員工健康需求、同時也從危害辨識與風險評估作業分析出作業風險，在職業安全衛生委員會與勞工代表報告、提案討論，由職業安全衛生管理人員、健康管理師、商心理師共同規劃，編列足額經費擬定年度執行工作、活動計畫，持續精進優化管理措施。

**職場安全**

**監測**

- 辦公室二氧化碳環境監測
- 各飲用機水質檢測
- 冷卻水塔退伍軍人菌檢測查核
- 職業安全衛生管理系統及公司內部/外部稽核驗證制度
- 職場夜間工作安全衛生查核
- 各單位不法侵害環境評估
- 各職業安全衛生主管巡查通報
- 意外/虛驚事故通報
- 安全衛生矯正措施

**促進健康**

**分析**

- 健康檢查結果、危害險族群分析
- 異常工作負荷高風險族群問卷分析
- 重複性肌肉骨骼作業健康問卷分析
- 女性勞工母性健康保護自主評估表調查
- 講座、課程及活動後滿意度問卷

**心理健康**

**調查**

- 主管不法侵害自主檢核作業
- 課程、活動後滿意度問卷通報
- 不法侵害申訴通報

**職場安全**

**組織/人員**

- 職業安全衛生委員會每季召開
- 各單位甲種職業安全衛生主管設置派訓
- 各單位急救人員設置派訓
- 環境
- 各單位急救箱設置
- 教育訓練
- 新進員工實體教育訓練
- 在職員工線上課程
- 新晉升主管職場暴力預防敏感度覺察課程

**促進健康**

**知能**

- 健康衛教文宣每季/月提供
- 實體/線上健康講座辦理
- 物理治療師進駐服務行為
- 每年辦理全員工之健康體位活動
- 實體/線上運動課程
- 錄製運動影片
- 自主
- 每年實施優於法令年限及項目之健康檢查。
- 「新光i健康」小站結合App自主量測
- 體適能活動辦理

**心理健康**

**三級預防工作**

- 初級：員工心理健康講座、主管心理知能講座
- 二級：部門樂活健診、不法侵害預防、員工協助服務方案、主管管理諮詢
- 三級：特殊心理議題員工管理與諮詢

(1) 職場健康安全風險辨識 | GRI 403-2、403-3、403-10 |

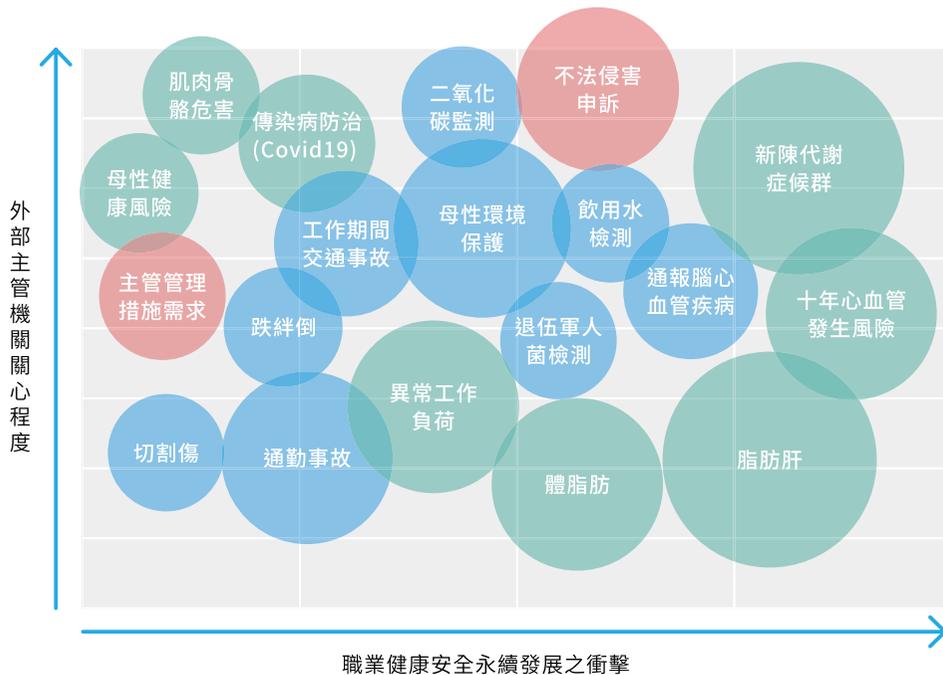
為有效進行職場危害風險辨識，精進職場安全衛生與促進健康，訂定安全衛生危害鑑別及風險評估程序，針對可能造成人員傷害或事故之各項作業進行危害鑑別，對於不可忍受風險擬定目標方案追蹤控管，利用矯正改善措施追蹤改善，促使管理系統持續有效。

職場健康安全風險辨識結果

風險類型	評估項目	2022 年辨識結果
作業風險	危害鑑別與風險評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度定期檢視，鑑別 37 項作業內容以現有防護措施評估發生危害可能性 (P) 及嚴重程度 (S)，確認風險等級，對於不可忍受風險擬定目標方案追蹤改善 1 件，已完成。</li> </ul>
環境風險	飲用水質	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託環保署合格檢驗機構進行全國各地飲用水機檢測，平均每季檢測 167 台飲用水機，水質檢測結果均符合標準。</li> <li>對於使用地下水之地區 1 處，每季加驗硝酸鹽氮、砷，並持續監控。</li> </ul>
	冷卻水塔	<ul style="list-style-type: none"> <li>確保中央空調大樓工作者健康，定期於夏季進行空調冷卻水塔水中退伍軍人菌採檢作業，共 47 座，檢測結果均符合標準。</li> <li>如有追蹤五年不合格頻率過高於每年春季時加驗。</li> </ul>
	辦公室空氣監測	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託主管機關核准作業環境監測機構，由專業技師進行所有辦公場所二氧化碳監測，平均每半年檢測 386 處所，監測結果均符合規範。</li> <li>為使員工的工作環境有良好的空氣品質，優於法令設定，對於超過 1500ppm 之辦公場所列管追蹤，評估空調及辦公空間換氣效率研擬改善。</li> </ul>
	主管安全巡查	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應散落型態之工作場所，訂有「職業安全衛生業務主管管理辦法」及相關作業要點，調派各工作場所主管接受甲種職業安全衛生業務主管訓練，確保對於現場環境安全認知，每三個月執行工作場所巡視作業，由職業安全衛生管理人員實施紀錄抽查共計 329 份。</li> </ul>
身心健康風險	女性勞工母性保護預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>職業安全衛生管理人員進行各部門環境與作業面風險評估，有部分單位因作業內容可能影響母嬰健康評估為 2 級，大致為臨櫃久坐、工作壓力及交通事故，將以關懷及宣導方式進行改善，其餘均為 1 級。</li> <li>採用半主動方式將所需對象納入管理，由勞工健康服務護理人員檢視員工自評內容及關懷訪談共 182 人次，職業醫學專科醫師已完成面談評估分級共 164 人次，均為一級健康風險。於關懷同時給予母性禮品申請資訊。</li> </ul>
	重複性作業肌肉骨骼危害預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過肌肉骨骼疾病之問卷調查及與工作相關性調查進行高風險名單篩選出疑似有危害、有危害及確診疾病人員。</li> <li>對於高風險員工，經物理 (職能) 治療師 / 勞工健康服務護理人員給予健康指導、更換辦公椅後痠痛不適感緩解，均已獲得改善。</li> </ul>
	異常工作負荷預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據業務性質篩選出異常工作負荷促發疾病高風險對象 145 名，透過填寫評估問卷篩選風險等級，安排醫師面談或健康指導，完成率 100%。</li> </ul>
	職場不法侵害預防	<ul style="list-style-type: none"> <li>依照組織目標，自 2022 年起 3 年應完成全據點各工作環境評估及主管訪談，以辨識環境及作業流程風險，第一年實施涵蓋率已達 46%。</li> <li>課主管以上階層填寫「職場不法侵害行為自主檢核表」，並提供管理諮詢管道，共有 42 名主管希望透過管理諮詢解決現有人員管理議題。</li> </ul>

(2) 職場安全健康風險矩陣 | GRI 403-2、403-4、403-9 |

我們綜合近年意外事故統計分析結果、員工健康及環境監測紀錄，併同各類風險來源可能造成衝擊，完成本公司健康安全風險矩陣，並規劃相對因應措施，保障員工健康安全。



註：風險矩陣評估方式定義：圓圈大小係依本公司歷年統計資料進行發生頻率、異常比率以及對公司衝擊影響評估風險等級。

職場安全健康風險矩陣與專責管理人員



職安管理師



健康管理師



諮商心理師

D. 職場健康安全計畫執行情形 | GRI 403-5、403-6 |

2022 年我們透過歷年數據追蹤統計，歸納出現代文明病 (脂肪肝、三高、新陳代謝症候群等) 及通勤交通事故，為新光人壽主要健康安全風險。對此，我們於職業安全衛生管理計畫及勞工健康管理方案中因應風險擬定一系列活動，鼓勵主管人員帶隊共同參與各項健康安全活動，強化員工健康安全觀念，落實企業健康安全文化。

(1) 工作者的健康安全心理計畫 | GRI 403-5、403-6、403-7 |

新光人壽對於員工的身、心理健康同等重視，除每年辦理主管職 / 員工職健康檢查，提供每位員工 4 項超音波影像儀器檢查，由公司付費且另有多項優於法規的健檢項目外，亦建立健檢後高風險分級管理標準，內聘專職勞工健康服務護理人員進行各分級關懷追蹤管理制度，評估同仁狀況，適時轉介職業醫生、物理治療師或相關專業人員。

為幫助員工維繫良好的身心健康，我們依勞工健康保護規則，擬訂「健康管理方案」，辦理優於法規之特約勞工臨場健康服務。生理方面，於 34 個地區安排特約醫護臨場健康服務，護理師每月辦理二次健康服務、醫師健康服務視需求安排；公司內部建置六個健康中心，聘用專責勞工健康服務護理人員進行健康促進、規劃及管理；心理方面，除與專業機構合作提供全體員工協助服務方案 (EAP)，同仁每年享有五次心理諮商；公司內部並設有專職心理師，提供主管及員工即時性心理健康諮詢服務。每年依據公司及同仁需求推動心理健康促進計畫，依不同層級之員工、主管需求，給予相關心理健康諮詢服務。

此外，我們也常年辦理全台健康促進競賽活動，促進員工健康知能、習慣、行為並提升單位團隊向心力；定期發佈健康、疾病、安全及防疫衛教文宣於內部公司網站，將健康安全防疫新生活知能帶給全體員工。

潛在風險來源	2022 年重要工作	2022 年執行成果
<p>脂肪肝、新陳代謝症候群、BMI 異常</p>	<p>辦理健康促進「2022 甩油擂台」健康爭霸賽活動，培養運動生活化以突破靜態的身體，激發想動本能；透過個人 / 團隊競賽相互激勵，逐月設定闖關條件，幫助同仁達到減重目標。活動總投入經費為 431,077 元，內容包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>幸福健步逐月 15、20、25 萬步以上</li> <li>參與線上 / 實體課程；共辦理 18 場，2,629 人次參與</li> <li>健康金頭腦問答互動 4 場</li> <li>衛教文宣 4 則；點閱次數 20,742 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>425 人完賽，晉級闖關平均完賽率 68.85%</li> <li>成功減重 377 人、總減 1194.2 公斤、平均每人減下 3.2 公斤；較去年增長 4 倍</li> <li>成功減脂 322 人、總減 654.4%、平均每人減 2%</li> <li>活動總累計 4 億 4 千萬步，每人每日萬步；約繞行台灣 211 圈</li> </ul> 
<p>三高、腦 / 心血管疾病、癌症 異常工作負荷促發疾病危害<sup>註</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期員工健康檢查，參酌職業專科醫師建議將健康檢查結果進行分級管理，並建立高風險關懷名單。</li> <li>提供職業醫師及護理師臨場健康服務。</li> <li>辨識異常工作負荷促發疾病高風險群，並提供問卷確認風險等級，視評估結果安排職業專科醫師進行面談指導。</li> <li>發送健康衛教文宣「天氣冷颼颼！保暖功夫足夠嗎？」、「是誰讓胰島素變壞人」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康檢查到查率：管理職 82.8%、一般行政人員及三階單位業務區經理 91.3%（含業務員 87.9%）</li> <li>健康關懷分級管理：0.5 級管理 632 人、1 級管理 1,897 人、2 級管理 888 人，共追蹤人數 3,417 人。</li> <li>辨識異常工作負荷促發疾病高風險群共 145 名，安排職業專科醫師進行面談指導共 1 名，其結果不需進行工作調整，維持原工作。</li> <li>臨場健康服務場次 668 場、時數 1,356 小時。</li> </ul>
<p>母性健康保護<sup>註</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於妊娠期、分娩後以及哺育期女性同仁由勞工臨場健康服務護理人員給予定期關懷，評估工作、家庭及身心調適狀態，在健康、安全及心理面面顧及，並於分別於三個時期提供豐富的母嬰禮品贈與同仁。</li> <li>媽媽育兒講座 2 場「與瘦同行，產後雕塑與放鬆」、「給父母的一堂課：兒童性平不能等」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通報人次 267 人次。</li> <li>媽媽禮發放 84 份、寶寶禮發放 90 份、哺育禮發放 73 份。</li> <li>松山金融大樓取得優良哺乳室認證。</li> </ul> 
<p>心理議題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將心理健康概念導入職場，內部心理師每年藉由員工使用 EAP 常見心理議題結果分析來評估同仁之需求，設計符合員工之心理健康促進計畫。</li> <li>本年首度辦理心理管家專案，設計五大主題供同仁申請與內部心理師進行線上 / 面談諮詢，包含：「工作家庭兩頭燒 - 我真的想好好照顧自己」、「九型人格測驗與解析」、「解夢人一讀懂你的潛意識」、「別讓失眠壓垮你」、「是情緒糟不是你很糟」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 場講座及五大心理主題諮詢總共 165 人參與，平均滿意度為 4.7；多數參與者回饋希望多一點時間以及開進階課程。</li> </ul> 
<p>不法侵害</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為落實職場不法侵害零容忍，定期檢視公司執行職務遭受不法侵害預防計畫，本年將新增跟蹤騷擾之不法侵害類型；另為加速申訴處理流程，修訂執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年接獲內部不法侵害通報，2 件受理，1 件成立，除必要之懲處外，亦請相對人進行管理知能諮詢，預防再發生率。</li> </ul>
<p>肌肉骨骼危害</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合健康檢查提供具重複性肌肉骨骼疾病風險之員工填寫問卷共計 2,308 人，追蹤前次評估結果傷病問卷調查（≥ 3 分）疑似有危害共計 70 名。</li> <li>物理 / 職能治療師於各地健康中心定期訪視，每月提供 2-2.5 小時以上之諮詢衛教、講座、工作訪視。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前次傷病問卷評估結果疑似有危害者，經勞工健康服務護理人員給予關懷指導或提供物理治療服務後均獲得緩解及改善。</li> <li>物理治療服務 152.5 小時，共計 287 人次使用。</li> </ul>

註 1：職業安全衛生法第 6 條第 2 項新興職業傷病預防作業及同法第 31 條母性健康危害預防作業為法定執行工作事項。

註 2：除母性健康保護、在職員工健康檢查外，其餘各項健康促進活動均提供新光人壽正職員工及壽險工作承攬人員；2022 年為全體員工健康檢查，對象包括全體業務同仁。

註 3：2022 年健康關懷分級增列 0.5 級管理為低度健康風險，由轄區健康管理師六個月內健康追蹤關懷。其他分級定義：一級管理為中度健康風險，由轄區健康管理師四個月內健康追蹤關懷；二級為高度健康風險，由轄區健康管理師二個月內建議就醫關懷，視需要轉介特約職業專科醫師。

註 4：為有效協助員工緩解肌肉骨骼不適問題，自 2018 年 4 月起正式定期於各地健康中心提供物理 / 職能治療師諮詢服務。

## 員工的聲音我們聽見了



我們於追蹤健檢後高風險分級管理訪談名單的過程中，發現業務人員有許多減重需求。同仁反應因外食居多，在挑選食物上面臨諸多困擾，期望能增加健康飲食及挑選健康食物的知識，所以我們於 2021 年小規模試辦健康飲食趣味競賽活動，參與員工反應熱絡，故特於 2023 年規劃擴大辦理「叢林爭霸戰」健康飲食趣味競賽活動，期以透過有趣方式提升健康飲食相關知能並化為健康飲食之行為。



## (2) 意外事故通報機制 | GRI 403-9 |

新光人壽有建置意外事故管理機制，透過事前預防與事後關懷的方式，降低職場安全意外發生之危害。此外，有鑑於本公司職業災害意外事件以交通意外事故居多，而近下班時間或假日拜訪客戶途中不慎發生之車禍事件，過往容易因造成內部延遲通報情況，為此我們結合公司內部通訊軟體，建立「勞安事故通報員」APP 服務系統，提供多元管道讓員工發生意外時能及時反映與通報，以利公司第一時間提供所需之關懷與資源。



**依據** 職業安全衛生法第37條  
 • 應通報事件如未通報或延遲，處3~30萬罰鍰。

**本公司安全衛生工作守則**  
 • 於獲知意外事故發生三小時內，應通報總務勞安部/勞安衛生課。



**預防** 職安管理師調查分析原因  
 • 依「重大職災緊急事件通報作業」進行事故調查，了解發生原因。  
 • 事故統計與分析，研擬改善措施。  
 • 會同相關部室執行改善作業，預防再發生。



**關懷** 健康管理師致電關懷  
 • 於工作期間受傷住院或工作場所受傷者，依「意外事故追蹤管理流程」提供專人健康關懷。  
 • 確認復工適應情況。  
 • 必要時，安排職業醫生提供諮詢服務。



### 2022年內外勤員工職業傷害相關統計

項目	內勤員工	外勤員工
工作總時數(小時)	5,270,000	13,998,000
職業傷害死亡人數(人)	0	0
職業傷害死亡率	0	0
嚴重的職業傷害人數(人)	0	0
嚴重的職業傷害率	0	0
可記錄之職業傷害人數(人)	1	4
可記錄之職業傷害率	0.38	0.29
職業病死亡人數(人)	0	0
職業病死亡率	0%	0%
可記錄之職業病件數(件)	0	0



註：

1. 職業傷害死亡率 = (職業傷害所造成之死亡人數 / 工作總時數) × 1,000,000。
2. 嚴重的職業傷害率 = (嚴重的職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。
3. 可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。
4. 職業傷害類型：職業傷害件數共計 5 件 (與勞動部資料庫勾稽)，皆為交通意外事故導致暫時全失能，5 位員工經確認均已完成健康關懷。
5. 職業病類型：無
6. 工作總時數：員工預定工作總時數 (總人數 \* 年工作天數 \* 每日工作時數)。
7. 嚴重的職業傷害包含：因職業災害致死亡、永久全失能、永久部分失能等。
8. 本職業傷害統計資料係依勞動部職安署每月職災月報表報備資料填寫，2022 年末接獲非正式員工申請資料。

### (3) 安全衛生訓練 | GRI 403-5 |

新光人壽為有效守護員工之安全與健康，依法令要求、工作型態、職位等重要指標辨識訓練需求，並安排相對應之課程：

主管階	
基礎課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面臨散落型態之工作場所，派訓主管接受 42 小時「甲種職業安全衛生業務主管教育訓練」及每兩年接受六小時在職教育訓練，全台持有證書主管 253 名，確保各工作場所主管都能熟知職業安全衛生相關法規。</li> <li>• 辦理主管階通識課程「職場不法侵害專題宣導」，提升對於不法侵害類型認知及正確處理機制。</li> </ul>
進階課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每年提供 6 小時職業安全衛生教育訓練課程給新晉升主管，目的在於提升主管職安衛知識與公司安全衛生管理機制；課程滿意度平均 4.8 分 (5 滿分)。</li> <li>• 提供新晉升主管「提升職場不法侵害敏感度」滿意度平均 4.8 分 (5 滿分)、「新手主管調適與準備」滿意度平均 4.9 分 (5 滿分)。</li> </ul>
員工階	
通識課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 對新進人員均辦理新進人員一般安全衛生教育訓練，行政職由職業安全衛生管理人員進行授課，並增列心理議題課程。</li> <li>• 每年提供 1 小時在職安全衛生教育訓練課程，提供工作安全衛生注意事項說明、危害辨識提升認知、消防緊急應變。</li> </ul>
特別訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對集中式大樓辦理 AED+CPR 訓練，參與訓練員工數達該工作場所 9 成，除原有的摩天大樓獲得安心場所認證外，2022 年新板金融、台南運河大樓陸續取得「安心場所認證」。</li> <li>• 全台各單位各班次設置急救人員，共計 395 名，並依照法規提供每三年三小時在職教育訓練，確保各工作場所緊急處置能力。</li> </ul>

### (4) 承攬商安全管理 | GRI 403-7 |

新光人壽訂定有「承攬工作暨變更安全衛生管理要點」提供辨識評量表單、安全衛生承諾書、危害因素告知單，納入進場工作或簽訂合約之必要條件，並要求供應商簽署「新光人壽保險股份有限公司供應商承諾書」推動環境永續發展及維護基本人權。

# 5. 卓越客戶體驗

新光人壽透過開發創新金融服務、推動數位科技轉型，並以持續落實完善公平待客為責任，致力為客戶打造優質且全方位的保險服務旅程。

## 5.1 多元產品

### 5.1.1 創新金融與永續商品 | GRI 417-2 |

新光人壽因應永續/ESG趨勢、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，並透過下列原則，確保符合及保障消費者權益，包括：

- 商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，並於商品銷售前召開「保險商品管理小組」會議，落實消費者權益保障
- 持續關注 ESG，於商品開發過程中納入 ESG 評議議題，建立包容性商品量測機制，落實公平待客，實現友善金融，提升保戶服務

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，2022 年新光人壽開發 8 張保障型商品、9 張健康及傷害險商品。



### 新光人壽商品開發及設計流程



優質專業榮耀

新光人壽非常健康終身健康保險附加條款

首創外掛式空污保單，因應空氣污染及新冠肺炎疫情對人體健康的危害，給予肺部特定保障，提供特定住院、手術等醫療給付做重點補強。

「第十七屆金炬獎」年度創新設計獎



新光人壽我的好時光保險計畫

從青年角度出發，以「小保費換大保障」為理念設計，精選住院、手術、實支、傷害、長照及壽險等六大定期保障，十年後更約續保，保障不中斷。

「國家品牌玉山獎 - 最佳產品類」暨「全國首獎」



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

呼應趨勢	商品類型	成果
<b>開發 ESG 趨勢商品</b> 落實 ESG 經營理念，發揮金融保險核心能力，協助保戶抵禦空污及食安威脅	「空污保單」商品	持續銷售升級版「外掛式空污附加條款」，提供心、肺與兩大肺部特定疾病保障（肺部纖維化及慢性阻塞性肺病（重度））之強化型終身醫療保障。截至 2022 年底，銷售 1,445 件，新契約保費收入約 770 萬元。
	「食安保單」商品	推出業界首創食安保單「食在安心終身健康保險附加條款」，可貼補因消化系統疾病住院及手術的費用支出。截至 2022 年底，銷售 254 件，新契約保費收入約 140 萬元。
<b>健康促進</b> 藉由「健身運動、有效步數及運動賽事」等三大外溢機制，透過保費折減誘因，鼓勵保戶提升自身健康管理、降低罹病風險	「外溢機制」商品	鼓勵國人自主健康管理，推出數項創新外溢機制商品，2022 年外溢保單 52,622 件，保費收入達 13 億元，累計至 2022 年底有效契約件數約 8.1 萬件。保戶總累計步數達 16 億步及 2.2 萬次健身房使用次數。



### 5.1.2 普惠金融商品 | GRI203-2 |

新光人壽積極響應 SDGs 1.4 及 8.10、依循「新光金控普惠金融政策」、落實公平待客與實現包容性成長，重視各族群之商品需求，提供多元且完善的商品及服務，以提升金融服務使用性。

受惠族群	商品類型	成果
 <p><b>高齡及身心障礙族群</b> 因應高齡少子社會、滿足保戶投資及退休規劃、提升國人生活保障，推出多元商品，讓退休規劃更具彈性</p>	<p><b>長照系列保險商品</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供多元類型長照系列商品，包含終身型、定期型、純長照型、含身故給付長照型、長照分次金及一次金等，讓保戶有更多選擇，貼近自身風險缺口。</li> </ul> <p><b>「實支實付型」健康險商品</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續銷售「新光人壽呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽增安心自負額住院醫療健康保險附約」。</li> </ul> <p><b>退休規劃商品</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推出「新光人壽完美贏家（外幣）變額年金保險」及「新光人壽美年好鑽外幣利率變動型終身還本保險」，提供國人退休規劃選擇。</li> </ul> <p><b>保障型保險商品平台</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基富通「保障型保險商品平台」商品，推廣提高保障的觀念。</li> </ul> <p><b>小額終老保險</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險及 My Only 小額終身壽險。2022 年小額終老保險共 5,010 件，累計至 2022 年底受理超過 2.5 萬件新契約。</li> </ul>	
 <p><b>經濟弱勢族群</b> 提供微型保險，強化弱勢族群基本保障</p>	<p><b>微型保險</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全力推動微型保險，2022 年超過 4.6 萬名民眾受惠、提供超過 141.8 億的保障。</li> <li>持續與各縣市政府社會局、公益團體、農會等機構合作，提供微型保險保費贊助，落實對經濟弱勢照顧的社會政策。榮獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」及「微型保險身心障礙關懷獎」。</li> </ul>	
 <p><b>青年族群</b> 以「小保費換大保障」理念，開發高保障、低單價之保險商品，為青年族群搭配最適保險</p>	<p><b>年輕族群專屬商品</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>持續銷售「我的好時光保險計畫」，依生涯階段需求，組合最適保險計畫。</li> <li>持續推動「活力系列」商品，已承保 14.1 萬件新契約。</li> </ul>	

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網

## 5.2 數位創新服務

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動各種數位及保險科技應用、優化行政效率，及提升顧客體驗，將「深化客戶關係，提升營運效能，拓展多元場景」作為數位創新策略。我們以人為本，透過科技賦能，創新客戶體驗，增加服務可及性以及應用性，降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化。

展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，持續提供全通路的輕旅程服務架構，並將以 ESG 精神實於產品開發、營運流程、人才發展、永續貢獻四大指標中。

### 5.2.1 發展數位金融－深化客戶關係

#### 新光人壽數位服務創新成果

多元的觸及管道   創新的投保體驗   友善的查繳服務   便捷的給付申請   及時的回應客戶

- 新光人壽Line官方帳號
- 人生設計所Line官方帳號
- 新光保單鑑定師
- 新光人壽官網
- 光速保-行動投保
- 無紙化生調
- 網路投保
- 電子e保單
- 新光人壽 eFCS繳費平台
- 新光人壽APP
- 新光人壽會員專區
- 電子單據
- 保全/理賠聯盟鏈
- 保險理賠醫起通
- MyData 平台
- 智能客服中心



#### A. 多元的觸及管道

##### (1) 新光人壽 - Line 官方帳號

新光人壽看準國人對 LINE 的黏著度，領先同業將客製化保險服務搬上 LINE 官方帳號，將企業的 LINE 官方帳號定位為「口袋裡的服務中心」，提供多項超貼心的一對一專屬服務，如保單 / 匯款通知、保單借 / 還款、繳費及查詢專屬服務人員等，2022 年更推出醫療理賠金試算、解約金試算、電子保單下載等多項功能，使口袋服務中心更臻完備，讓新光人壽的客戶「揪甘心」。只要保戶綁定會員資料後，即可使用多達 32 項的個人化服務。為擴大官方帳號好友數，進一步打造品牌鐵粉，新光人壽不定期推出抽獎回饋活動綁定好友、提高互動及聲量等，使好友數在 3 年內快速成長突破 426 萬人，高居業界第一，使用量同期亦成長 1.6 倍，發揮數位圈粉力獲得「國家品牌玉山獎 - 最佳人氣品牌獎」肯定。

2022 年新光人壽 LINE 好友人數已突破 426 萬人，全服務總點擊使用率累計近 34 萬次，並獲得「國家品牌玉山獎—最佳人氣品牌」、「CSEA 客服卓越大獎」、「GCCA(大中華客服中心聯盟)大獎」、「數位奇點獎」、「行銷傳播傑出貢獻獎」，客戶滿意度調查超過 5 成非常滿意。



在疫情嚴峻階段，我們鼓勵保戶自主使用數位金融工具完成保險服務，透過 LINE 官方帳號功能優化，如「保單借款還款專戶查詢」、「LINE 通知型訊息服務 (PNP)」等，並設計遊戲化及累積點數之行銷活動，持續深化服務能量，期望透過利用 LINE 的普及度及黏著度來提升金融服務的可及性與使用性。2022 年推出的「新契約核保通知」更一舉通過「交易服務通知型訊息系統」新型專利申請，為 LINE 官方帳號再次奠定數位服務里程碑。

##### (2) 人生設計所 LIFE Lab - Line 官方帳號

新光人壽於 2018 年成立新型態保險體驗店「人生設計所 LIFE Lab.」(以下簡稱人生設計所)，並於同年底成立人生設計所 LIFE Lab. LINE 官方帳號；主要提供人生設計所客戶常見問題的回覆以及各項活動參與，例如：保險諮詢、新契約規劃、講座報名、MGM 行銷活動等，並可轉由專人線上客服引導客戶完成相關流程。在客戶逐漸習慣線上自主服務，且業務人員實體諮詢式微的同時，人生設計所透過保持舒適距離且兼具溫度的服務，讓每位客戶猶如隨身攜帶著保險諮詢專家，提供即時諮詢服務。

目前壽險業界大部分 LINE 社群平台著重於保戶服務數位化的優化方向，人生設計所 LINE 官方帳號則致力於提供客戶有趣的保險知識文，以及客觀專業的保險諮詢服務，除了利用超過 200 種情境的自動回覆模組於第一時間回應客戶問題，更提供線上專人文字諮詢、專人視訊諮詢等服務，不僅掌握回覆的黃金時間，第一時間排除客訴，更可以提升客戶好感度，增加與品牌消費的黏著度。



### (3) 新光保單鑑定師

2022 年人生設計所延伸運用 OCR 技術，開發保單鑑定網頁「新光保單鑑定師」，吸引數位時代想自主做保單健診的客戶，將網頁結合 OCR 技術讓客戶拍照上傳保單或手動輸入保單資訊進行健診並產出個人化的簡易分析，讓一般民眾也能自行鑑定家中保單的保障，如果手邊沒有保單或是一張保單都沒有規劃的民眾，也能透過網頁內獨家設計的人生風險鑑定，測出當下最需要的三大保障。



## B. 創新的投保體驗

### (1) 遠距平台應用——光速保、行動投保與無紙化生調

受新冠疫情的影響，帶動遠距「零接觸」投保的新趨勢。新光人壽升級保險數位服務、加速各類遠距服務的應用，推出專屬「視訊錄影平台」，透過視訊結合身分驗證與電子簽章技術，整合行動 e 投保，客戶只需要簡單三步驟，即可在不與業務員接觸的情況下完成投保。新光人壽「光速保」服務主打客戶不必下載任何軟體，且任一行動裝置皆可使用，透過簡訊就能進行身分認證，並以電子簽章簽署要保文件。全程無紙化、資料不落地，強調快速便利、免接觸的服務體驗，不僅投保快速，並兼具防疫及無紙化的節碳效益。

此外，2022 年新光人壽領先同業，業界首創「行動投保確認同意書以電子方式簽署」客戶只需於行動投保前選擇「電子文件方式」簽署確認同意書，接下來以本人的手機進行身分認證，成功取得電子憑證簽署同意書，簽署完成的同意書、併要保書及相關文件加密回傳至公司主機，全程採無紙化資料不落地，讓客戶能輕鬆、簡便完成行動投保作業。新光人壽為確保客戶權益及保障，在身分認證流程採用 MobileID 認證的安全機制，透過 4G/5G 網路和電信業留存資料比對使用者的個人資料與手機門號註冊者相同，強化身分認證；同意書電子文件則以客戶之私密金鑰對文件內容加密形成電子簽章，確保客戶簽署資料之完整性及不可否認性，個資保護更通過「BS 10012 個人資料管理制度認證」。而客戶簽署的要保資料及同意書經傳輸至公司主機系統時，同步刪除行動裝置留存，讓客戶安心享有優質安全的金融保險服務。



客戶不必下載視訊軟體，只要透過簡訊進行身分認證(MID)，以電子簽章簽署要保文件，輕鬆簡便 e 指搞定。

2022 年我們亦將遠距平台應用場景擴展到調查作業，建造「資訊不落地的無紙化生調」。以數位化的生調流程整合調查作業功能，提供生調人員便捷的作業平台，達到接案、調查、到結案一機完成。貼合服務場景，滿足易用性、資訊安全、個資防護等訴求，結合創新功能，輔助生調人員減低於數位轉換過程中所產生的不便。生調結果數據化，關鍵數據自動帶入核保畫面提升效率，因應疫情下保戶對於社交距離的遠距需求，藉由遠距視訊的方式完成生調作業，大量節省調查作業的交通往返時間，提升核保作業效率。

自 11 月上線後已完成  
近 500 件生調案件



## (2) 網路投保

提供超過 10 個保險商品，透過創新數位溝通模式，運用影音短片說明各項商品特色，讓客戶輕鬆理解受理規定及商品內容，滿足多元保障需求、提供便捷的投保服務。

2022 年網路投保共 21,388 件，保費收入約 1,260 萬元。

## C. 友善的查繳服務

### (1) 新光人壽 eFCS 繳費平台

因應數位服務趨勢，響應政府推動無現金化，新光人壽與時俱進，除原有可透過新光人壽會員專區、新光人壽 APP、Line 官方帳號及智能繳費機即時查繳保費外，為進一步提升繳費便利性，2022 年與台灣票據交換所、新光銀行共同建置「新光人壽 eFCS 繳費平台」，推出 eFCS 掃碼繳費及 eFCS 即查即繳服務。保戶收到自行繳費通知單後，可開啟行動銀行或電子支付 APP，掃描通知單上的三段式條碼後完成繳費；也可以隨時隨地登入票交所電支 APP，即時查繳應繳保費，於行動裝置上完成繳費。

### (2) 新光人壽 APP

保戶可透過行動裝置下載「新光人壽 APP」，除提供便利的自主服務、外溢保單搭配健康管理等優質服務外，新增「FIDO 無密碼交易認證」與「APP Guard 資安防護」兩大安全防護功能，在強化客戶登入驗證體驗、堅固交易安全保障與行動網路安全監控之下，守護客戶個資安全。



自上線後累計 52 萬人次下載、月均開啟約 26 萬次、月均有 12 萬名保戶登入



## (3) 新光人壽會員專區

2022 年底會員人數累計已達 96 萬人，當年度服務交易量達 77 萬件手機門號驗證申辦佔率達 78.3%；更連續獲得「國家品牌玉山獎」。

搭建以消費者為中心的創新數位服務，不僅為客戶帶來更便利的金融體驗，亦能體現友善環境的無紙承諾。新光人壽數位平台以「始於驗證，終於金流」為發展路徑，領先業界推出「透過手機進行實名認證」的身分驗證技術，客戶輸入門號進行身分驗證，即可成為新壽網路會員。此外，亦透過多元身分驗證方式，增加便利及多元性，客戶加入後可從新光人壽會員專區辦理保單查詢、保單借款、契變、理賠、信用卡交易變更等多樣交易服務。



2022 年底會員人數累計已達 96 萬人，當年度服務交易量達 77 萬件手機門號驗證申辦佔率達 78.3%；更連續獲得「國家品牌玉山獎」。

## D. 便捷的給付申請

### (1) 保全 / 理賠聯盟鏈 & 保險理賠醫起通

新光人壽積極建構及發展保險科技發展平台，以「單一申請，文件互通」之模式，讓保戶「享受一家申請，多家同步受理」快速、簡便的服務，並搭配「理賠醫起通」功能，延伸至醫療機構，可免檢附診斷書與費用證明的紙本文件。此外，保戶可通過線上數位身分驗證，結合電子簽署達成理賠服務無紙化，提供保戶系統化之理賠及支付服務，達到減少作業風險、縮短處理天數。電子保單存證自 2020 年上線後，新光人壽所製發之電子保單，皆透過第三方認證機構「保險科技共享平台」進行認證及存證，並記錄投保與異動歷程，並於 2022 年 12 月首家提供各保單型態進行認證及存證，做為日後發生電子保單真偽爭議時之佐證，保障保戶與保險公司之權益。

2022年6月，亦在保險科技運用共享平臺上推出保險存摺服務。保戶只要完成註冊，登入保險存摺就能隨時一站式瀏覽所有人身投保資料、申請投保紀錄，擺脫紙本保單保存不易的問題。

配合壽險公會「保險理賠醫起通」功能，提供保戶系統化之理賠及支付服務，減少作業風險、縮短處理天數，提升客戶滿意度。於2022年底新光人壽也投入「理賠聯盟鏈 2.0：行動 / 線上理賠申請數位身分驗證」試辦案。搭配「行動 e 理賠」讓業務員在收受理賠案件申請時，由現行的紙本申請改由透過平板電腦申請受理，資料即時登打，結合影像檔案傳輸，達到快速審核、縮短理賠時程的成效，讓客戶感受因諸多便利性而進化的服務質感。

### (2) 個人化資料自主運用 (MyData)

新光人壽重視公平待客，已是「壽險業第一家」理賠服務成功申接國發會個人化資料自主運用 (MyData 平臺) 的服務提供者，為提供保戶更便利快速的金融服務，於保戶線上申請理賠時，透過 MyData 平臺，經申請者完成身分驗證及同意後，將現戶全戶戶籍資料、親屬關係資料提供予本公司作為申請理賠相關證明文件。未來保戶於官網會員區申請數位理賠服務，即可於申請頁面操作授權 MyData 平臺，免去申請紙本證明文件，獲取更便利的金融服務。



## E. 及時的回應客戶

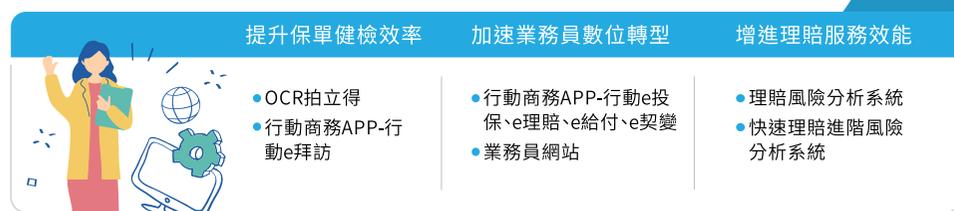
### (1) 智能客服中心

新光人壽領先同業，首創「智能客服中心 (Smart Contact Center)」透過多元及智慧化服務功能，協助第一線客服人員，提供一站式貼心支援，讓使用者隨時、隨心、隨處得到最好的服務品質。

智能服務	說明	成果
語音辨識系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新語音辨識技術，提供精準服務</li> <li>提供即時管理資訊</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>電話簡易變更服務 10.8 萬人次</li> <li>智慧提醒服務：5,700 人次</li> <li>小新智能客服 2.0 服務：32 萬人次</li> <li>業務員專屬「Agent 小新」滿意度：98.1%</li> <li>「智能客服小新」滿意度：91.2%</li> <li>取得多輪式對話式商務服務新型專利</li> <li>續審通過「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」、「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證</li> <li>蟬聯 CSEA 卓越客服大獎「最佳智能系統應用企業」獎項</li> </ul>
CRM 大數據分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合語音分析系統，自動將海量錄音轉為結構化索引，挖掘有價值的資訊</li> <li>透過視覺化自主分析，深入了解保戶的想法與需求</li> </ul>	
AI 人工智慧服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>將保險知識內化至「小新」機器人知識庫</li> <li>「小新 2.0」：壽險業首創使用 GOOGLE 最新的演算技術，導入全新 UI/UX 互動體驗設計，讓保戶感受「小新」猶如真人一樣的服務溫度。</li> <li>建置 AI 訓練中心提升調教效能；開發問答反饋服務更精準瞭解客戶心聲。</li> <li>陸續取得多輪式對話商務建置、編輯、設計等新型專利。</li> </ul>	

## 5.2.2 保險科技運用－提升營運效能

### 新光人壽數位營運效能優化成果

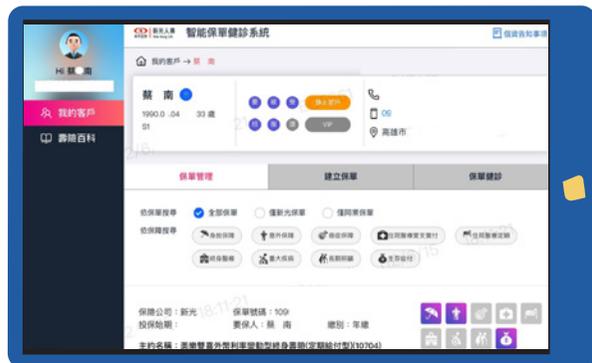


### A. AI 加持，提升保單健檢效率

#### (1)OCR 拍立得

新光人壽結合光學字元辨識技術 (OCR) 以及自然語言處理技術 (NLP) 技術，打造「智能保單健診系統」，不僅簡化業務員繁雜作業流程，加速建檔時間，更可專注在與保戶溝通及專業服務，自上線以來已分析超過 2 萬筆不同家庭的保障資料，讓每一位新光保戶都可以享受到最適合的保障內容與保險額度。另外，我們亦啟動「拍立得專案」，以保單一拍即得的概念，協助業務員將各家保險公司的保單拍照掃描，並運用 AI 人工智慧分析，便可彙整保障概況，完成保單健診，大幅提升服務效能。

上線後已服務客戶數約 42 萬並產製規劃書約 65 萬份。



### B. 數位賦能，加速業務員轉型

#### (1) 行動商務 APP

秉持發展綠色金融保險服務精神，為客戶帶來優質低碳金融服務，讓保險更加貼近生活。積極數位賦能業務員，推出「e-agent 數位業務員服務認證機制」，觀察各項數位服務交易指標，並透過行政單位專案宣導及專題研修活動，促使業務員轉型為數位業務員。2022 年 e-agent 普及率達 56.1%，加速保單售後服務效率，減少資源耗用。



註 1：行動商務 app 統計資訊範疇僅為自有通路  
註 2：行動 e 投保為統計壽險及意外險件

## (2) 業務員網站

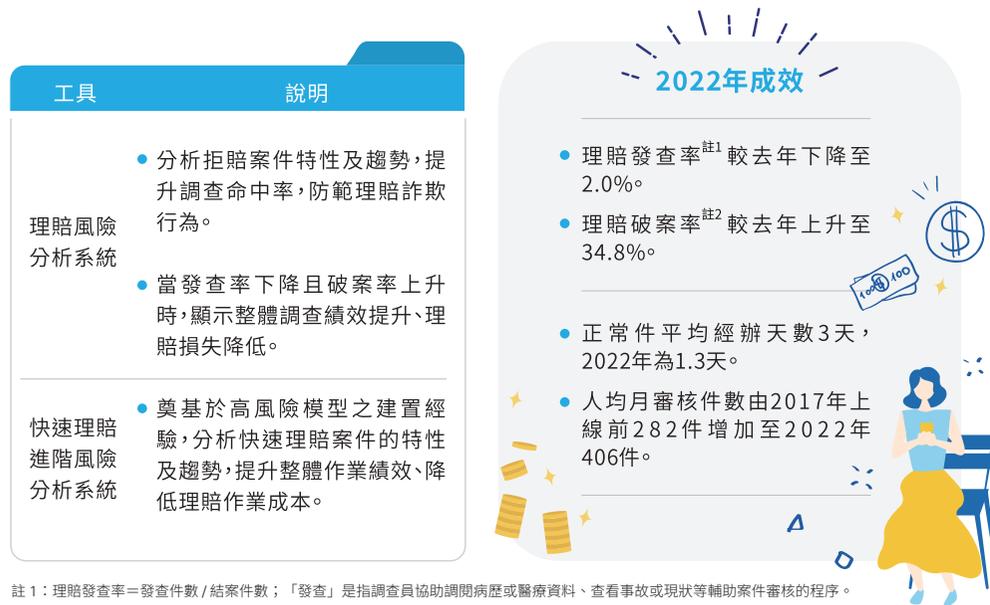
「業務員網站」為公司點擊率較高的網站，舉凡業務員重要線上支援系統：商品資訊、新契約報備系統、行政通知、業績 / 佣金查詢、行政查詢、作業規範及表單下載等服務功能，均建置於此系統中。2022 年改版五大目的：

- ◆ 打造全新 UI 及內容架構，業務員整體使用後滿意度達 83%
- ◆ 友善登入頁面
- ◆ RWD 響應式網頁設計：提供不同裝置體驗，較改版後提升 5% NPS 滿意度
- ◆ 強化個資保護措施：權限控管功能數共 66 項完成度 100%
- ◆ 重新分類各系統功能：每月業務員 0800 進線諮詢量減少 20%。

## C. 善用科技，增進理賠服務效能

### (1) 理賠風險分析系統

建置「理賠風險分析系統」，透過「立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程」3 大策略，快速的回應保戶理賠需求。2022 年客戶理賠滿意度達 91.1%。



## 5.3 公平待客 | GRI 2-26 |

新光人壽秉持「友善服務」及「誠信經營」的精神，為提升金融服務可及性、使用性、維持服務品質以及強化基礎金融服務和保護消費者權益，持續推動公平待客、落實普惠金融並實現社會共好，提供大眾最安心的服務，致力成為最受保戶信賴的壽險領導品牌。

在各項作為推動下，2022 年保單行政流程整體淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 為 82.8%、客戶理賠滿意度為 91.1%，客戶服務品質有感提升。

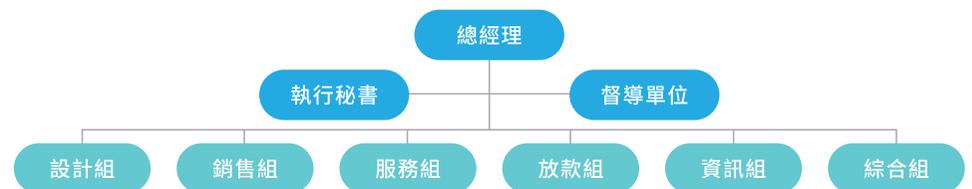
### 5.3.1 落實公平待客原則 | GRI 417-1、417-2、417-3 |

新光人壽依循「金融服務業公平待客原則」之精神，將其作為全體共同遵循之核心價值與行為準則，建立以「公平待客」為核心之企業文化。透過持續宣導金融保險常識，使消費者瞭解保險的重要性；並對高齡者及身心障礙者保戶主動提供更多實體或數位之關懷措施，以落實公平待客精神。

#### A. 公平待客委員會

##### (1) 政策／辦法及運作機制

在 2019 年修訂「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，成立「公平待客委員會」，下設「設計組」、「銷售組」、「服務組」、「放款組」、「資訊組」、「綜合組」六個推動小組，負責督導公平待客原則相關作業之執行，並將成果定期提報董事會審議，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。



##### (2) 2022 年執行成果

- ◆ 2022 年召開 4 次公平待客委員會，審議並報告公平待客原則相關事項。
- ◆ 2022 年由總機構法令遵循主管向董事會提出公平待客原則業務報告共 2 次。
- ◆ 針對董事、高階主管與負責業務同仁，邀請外部講師進行面授教育訓練共 11 場；亦對全體員工辦理公平待客原則相關教育訓練，由上而下深化公平待客意識。
- ◆ 2022 年獲金管會評核為排名前 25% 之績優金融機構。

## B. 強化公平待客措施

商品設計面	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 打造符合各類需求之保險商品：             <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ 持續開發包容性商品，包含基本保障型、外溢保單、微型保險、小額終老、政策型保險、實物給付等商品。</li> <li>▮ 將高齡族群常見的特定醫材納入保障、長期照顧保險彈性設計有一次給付及分期給付。</li> <li>▮ 設計可讀性高之商品文宣及影片，並於商品銷售前召開「商品評議小組會議」，售後召開「條款討論會議」，降低保戶對於條款之疑義。</li> </ul> </li> </ul>	
招攬行銷面	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 對高齡者金融剝削之預防保護作為：             <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ 對內加強各通路 KYC、KYP 作業宣導，並納入考核評鑑；對外促進 KYP 作業，讓高齡者更容易瞭解保險商品內容。如發生違反 KYC 或 KYP 作業，或對高齡客戶不當行銷或其他違規事項，將進行懲戒處分及追回收回相關利益。</li> <li>▮ 於客戶儀表中針對 65 歲以上年長者進行標註及提醒，使業務員更易辨識高齡客群，並依相關規定辦理。</li> </ul> </li> <li>• 打造「業務員防詐欺風險控管模型」，以 AI 技術詳細分析，防範保險業務員挪用侵占保戶款項，獲得經濟部智慧財產局新型專利肯定。</li> </ul>	
保全客服面	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化客戶服務系統 (CIS) 建置友善關懷提示功能，針對不同身障類別及等級提供服務，並取得專利。</li> <li>• 業界首家上線「行動身分識別服務」，保戶可憑著手機門號，就能通過實名身分驗證，成為新光人壽網路會員，申辦網路保險服務。</li> <li>• 舉辦「高齡保戶防詐騙宣導暨數位友善座談會」，透過製作台語版之保險詐騙探照鏡動畫片，在輕鬆氛圍中，讓與會保戶認識防詐的三不原則及數位友善的便利繳費管道。</li> <li>• 智能化地址專案：有鑑於實務上新契約進件及辦理契約變更時，填寫不存在地址或因填寫 / 建檔錯誤，以致相關通知寄送無法確實送達；為確保客戶權限提升保戶地址資料正確性、強化通訊資料治理之資料品質，建置「智能化地址校正」機制。該專案運用「智能化地址校正專案系統」，可比對輸入地址是否存在於內政部戶政門牌、是否為最新地址，並提供建議地址提示，讓客戶承保新契約及保單契約變更時，可於第一時間查驗地址並採用正確地址建檔；此系統應用於保險作業取得新型專利。</li> <li>• 保單檢視：新光人壽結合 OCR 以及 NLP 技術，開發最新的「智能保單健診系統」，透過 AI 輔助，只要幾張照片便可分析客戶保單現況及保障缺口。維繫注意及忠實義務，善盡公平待客義務，將艱難的保險商品與保障項目，轉換成簡顯易懂的方式，讓每一位新光保戶都可以享受到最適合的保障內容與保險額度。</li> <li>• 官網設置公平待客專區，並設置無障礙 2.0 雙 A 標章的金融友善服務專區。</li> <li>• 首創「手語視訊翻譯平台」<a href="#"></a>，使聽語障人士溝通零距離。</li> <li>• 為深化高齡、失智及視障友善金融服務，與多扶事業、台灣失智症協會及淡江大學視障資源中心展開合作，對全國北中南臨櫃服務人員與服務專員進行教育訓練，強化相關待客服務流程。</li> <li>• 主動拜訪並服務 99 歲以上的高齡保戶，進行友善關懷，協助其了解自身保單，同步梳理通訊資料，以維護其權益。</li> <li>• 舉辦高齡保戶數位友善座談會，透過面對面宣導及互動收集保戶之聲，鞏固防詐觀念防止金融剝削。</li> </ul>	
理賠面	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 理賠審核通知書結合政府長照服務資訊並建立自行檢核機制。</li> </ul>	
申訴面	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對 65 歲以上銀髮族招攬爭議之處理：             <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ 申訴系統增設警語提示</li> <li>▮ 會辦核保部門，檢討發生原因並研擬改善措施</li> </ul> </li> </ul>	

### C. 負責任行銷廣宣

新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，符合法令對資訊揭露的要求外，商品條款參照主管機關示範條款撰寫內容，並依法定程序完成審查。

- ◆ 遵循「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」於官網資訊公開及商品專區，提供各商品保險單條款樣張，供客戶了解商品資訊。
- ◆ 重視外勤人員的招攬行為，及銷售文件之審核及覆核機制，依循「保險業招攬廣告自律規範」訂定「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，保障消費者知的權益。
- ◆ 訂定「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。
- ◆ 啟動「業務員防詐欺風險控管模型」，透過風險示警，預防業務員異常招攬行

為，防範挪用保費、不當行銷、不當勸誘保戶等不當作為。

- ◆ 依循主管機關規範，未獲給付案件須明確敘明理由、依據之法令或契約條款，並以書面方式通知保戶。

2022年共計1件未遵循行銷傳播相關法規之案件，皆已完成檢討且提出具體改善方案，設置覆核機制並加強控管招攬品質，並於本公司資訊公開揭露，詳見資訊公開 - 其他應記載事項。

### D. 保險友善服務措施

安定社會是保險業的社會責任，新光人壽響應普惠金融政策，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群皆可享有同等的金融服務。未來將持續追求全通路的友善保險體驗，建立保護消費者企業文化，聚焦公平待客的核心價值，回應客戶需求的本質，落實普惠金融。

服務對象	措施	普惠服務機制	2022年成果
 弱勢族群	建置金融友善服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>無障礙網站服務：於官網設置「金融友善服務專區」，降低身心障礙者網路應用問題。</li> <li>無障礙溝通服務：領先壽險業界推出聽語障人士 LOY「手語視訊翻譯平台」。保戶至臨櫃辦理保單服務時，能以視訊電話向專業手語翻譯員連線，使聽語障人士能順暢溝通。</li> <li>友善環境：服務據點設有無障礙通道、服務鈴或引導指示牌，服務櫃檯配置輔具設施並供輪椅進出。</li> <li>多元服務管道：透過客戶服務專線（0800-031-115），提供線上或到府服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「金融友善服務專區」於取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章 AA 認證」。</li> <li>「手語視訊翻譯平台」自 2021 年 5 月開辦至 2023 年 1 月累計撥打 2 通服務。</li> </ul> 
	推廣金融保險教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期邀請各界專家分享理財、休閒、身心健康等各領域之專業新知。</li> <li>與淡江大學視障資源中心共同辦理「視障友善金融教育訓練」，強化相關待客服務流程，保障弱勢族群的財務安全及自身權益，以增進服務人員友善服務相關識能，提供適切待客指引與最有溫度的金融服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 20 場「新光美麗人生」講座（含 5 場線上直播場），參與人數總計 3,624 人。</li> <li>開辦視障友善金融教育訓練 3 場次，累計訓練 311 人次；失智症相關服務議題滿意度 86%、視覺無障礙服務概念滿意度 88%。</li> </ul>
 急難／ 受災保戶	全球海外緊急救助服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，新光人壽立即啟動海外急難救助機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2013 年至 2022 年，累計提供 64 件服務案件，總共花費 3,441 萬元</li> </ul>
	緊急災害事故關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>「防颱／防災五保」機制：發生颱風、災害時，即啟動主動協助理賠及關懷、保單補發免收工本費、保費繳納寬限、保單借款繳息作業優惠，及房屋貸款本金寬延等五項保戶關懷服務。</li> <li>重大事故關懷慰問金：當保戶遭遇重大意外事故時，新光人壽提供關懷慰問金。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 軒嵐諾颱風來襲，新光人壽隨即啟動「防颱五保」保戶關懷服務，協助保戶因應颱風災害。</li> </ul>

服務對象	措施	普惠服務機制	2022 年成果
 <p>中高齡長者</p>	<p>新光人壽長照護網站</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為提升大眾對於長照議題的了解，設置新光人壽長照護網站，傳遞長期照護知識、社福資源運用、保險、專業醫護訪談、養生健康訊息及促進交流分享等。</li> </ul>	<p>普惠服務機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>網站累計 87 萬訪問人次、不重複訪客約 68 萬人，直接流量達 22%、自然搜尋流量達 71%；其中 25-54 歲瀏覽者佔 70%，有效提供青壯年族群所需資訊。</li> </ul>
	<p>發揮集團綜效完善長者退休規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>結合新光集團資源，從經濟保障、安全照護、到宅醫療、健康醫療到樂活老化，提供保戶完善的高齡退休的樂齡生活；於新光站前樂活未來館內設置全國首創的 4.5 坪全齡照護室，並於新北市板橋打造「新板傑仕堡全齡園區」，提供高齡長者健康、安全無虞的退休生活空間。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>「新板傑仕堡全齡園區」通過 SNQ 國家品質認證，成為全台首間通過該認證之樂齡宅。</li> </ul>
 <p>中高齡長者</p>	<p>關懷長者提供適切服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與多扶事業共同開辦「銀髮高齡長者工作坊」教育訓練，以提供高齡保戶更貼心的多元服務；與社團法人台灣失智症協會共同開辦「失智高齡待客指引」訓練課程，以提供高齡失智長者更適切的服務。</li> <li>於重陽節佳節前夕親訪銀髮高齡保戶並致贈關懷見面禮，祝福長者重陽節快樂，同時協助長者清楚自身保單狀況，同步梳理通訊資料，確保高齡保戶的權益，期盼實踐普惠金融。</li> <li>啟動「家族聯聯網」服務專案，透過建立多元化聯繫管道，使高齡者能由其家屬協助掌握保單狀況，以防範高齡者遭金融剝削及詐騙、減少應付未付款並提升有效聯繫率，以達到高齡者安老之目的。家族聯聯網服務預計於 2023 年 3 月正式推出。</li> </ul>	<p>普惠服務機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀髮高齡長者工作坊教育訓練，訓練 52 位高齡長者服務人員，瞭解銀髮族需求並透過穿戴彭祖包體驗進入長者世界，藉由换位思考讓銀髮服務更具同理心。</li> <li>失智高齡待客指引訓練課程共 3 場次，訓練人次 311 人。</li> <li>關懷高齡保戶共 192 位，服務人員整體親訪率 44%，共拜訪 84 位保戶（其中 20 名已身故）。</li> </ul> 
	<p>防疫紓因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>因應新冠肺炎疫情，鼓勵保戶多使用數位自主服務管道，降低接觸風險，並提供緩繳保費 / 保單借款利息、線上快速通關理賠 EXPRESS、各項理賠融通因應措施等服務；針對擔任醫護人員之保戶因工作染疫且經確診者，新光人壽亦致贈防疫關懷慰問金 3 萬元。</li> <li>為幫助因疫情衝擊生計之保戶度過難關，自主性舉辦三次保單借款優惠專案（借款利率 1.5%~3.0%），於同年配合主管機關政策，辦理「經濟紓因保單借款優惠專案」（借款利率 1.28%）。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>配合主管機關政策辦理之「經濟紓因保單借款優惠專案」，共核貸 3.8212 億元，本公司共貸出 0.39 億元，佔比為 10%，排名為業界第四。</li> <li>全年合計辦理四次保單借款優惠專案，共 15,220 人完成申請，申辦總優惠金額達 75.92 億元。</li> </ul>
 <p>青年族群</p>	<p>人生設計所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推出人生設計+ APP 與網頁版，透過此數位工具，彙整來自於不同專業機構的統計資料，讓青年族群簡單輸入資訊，即可取得數據透明且提供相似客群數據的生涯規劃報告。該報告運用合理計算規則，並附上詳細的計算說明、資料來源、網站連結、近期新聞報導，協助青年未來進行需求分析與保障規劃時，能有更清楚的架構。</li> </ul>	<p>普惠服務機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人生設計+ 用可愛年輕化的視覺體驗讓相對保險無感的青年族群更願意嘗試，以易讀的視覺化操作流程，呈現專業複雜的人生旅程，成為年輕人們建立正確保險觀念的第一步；2022 年共協助 20~29 歲的青年族群完成 3,430 份生涯規劃報告。</li> </ul>
	<p>金融教育</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>新光人壽與非營業組織及政府單位、學校共同合辦金融教育，於各級高中推廣金融素養。其目的在推動青少年財經素養教育，特色為依據年級規劃講授內容、由淺入深，邀請財經專家、業界師資以講座或課程的方式推廣財經視野、金融理財、創業創投、與金融科技等多面向知識，增進學生財經領域正確觀念。學生可依興趣選修多樣主題，進而提升競爭力，強化未來升學及職涯規劃。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>111 學年度與臺中市臺中一中、臺中女中、文華高中、基隆女中、大同高中等高中合作，提供 19 場講座及近 200 節課程；講座包含高一財經素養入門課程、高二財經專題課程以及高三財經專題進階課程。111 年度影響至少 3,000 人次，並可期待青少年的共學效益擴散至同儕之間。</li> </ul>

### 5.3.2 客戶服務與溝通

新光人壽傾聽客戶需求，以有溫度的「熱誠服務 Do With Passion」，傾聽客戶需求；以數位科技來提供多元友善的「數位服務 Do By Technology」；更導入「bsi. 國際卓越服務標章驗證」提升客服專員的「專業服務 Do Things Right」。我們秉持「3D 服務政策」，並運用科技賦能改善流程提升服務效能，希望帶給客戶有感的服務體驗，同時導入「淨推薦值」(NPS)，將客戶回饋之推薦程度，作為衡量客戶對公司服務之評價，並轉化為服務提升作為之重要決策參考。



#### A. 持續優化客戶服務

##### (1) 傾聽保戶聲音

新光人壽設有「0800 客戶服務專線」，迅速提供客戶正確的資訊，並定期進行客戶滿意度調查強化服務品質。為確保服務品質持續穩定，透過培訓課程及定期檢核機制，改善服務水準，提升顧客滿意度。

2022 年「0800 客戶服務專線」共服務近 50 萬通的來電，服務滿意度為 95.8%，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。2022 年新光人壽 0800 客戶服務專線 NPS，由 2021 年 80.1%，提升至 81.6%。

滿意度調查機制	2020年	2021年	2022年
滿意之客戶佔比	88.6%	88.1%	95.8%



為提升客戶服務品質，新光人壽客服於 2016 年通過「bsi. 英國標準協會」嚴格檢驗，取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」及「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證，為壽險業首家取得之卓越服務標章企業。（證書詳附錄）

##### (2) 創新臨櫃體驗

我們將人生設計所與新光人壽台北、新北行政中心結合，以具現代化、專業的門市形象，讓保戶從第一眼開始就有全新的感受，當保戶進入店內後即有專人負責接待，詢問今天來店的目的，協助填寫相關文件或操作自主服務機，節省行政作業的時間，店內裝設二台數位工具「人生設計+」生涯規劃 App，可讓民眾以人生各階段保險需求出發，自由勾勒夢想藍圖、主動喚醒風險規避意識。多元化的諮詢室空間設置，讓每個來店的民眾，都能擁有一個舒適放心又隱密的諮詢環境。



#### B. 完善回應保戶意見

針對保戶申訴問題，我們設有申訴信箱，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，並獲得具體成效。

##### 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

	2020年		2021年		2022年	
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	0.034	0.037	0.035	0.032	0.032	0.031
平均處理天數	1.02		1.02		1.02	

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率每年一次）

# 共好

## MUTUAL BENEFIT

公司治理與誠信經營 / 法令遵循 / 風險管理 / 資訊安全 / 永續金融 / 社會參與

### ：核心理念：

積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴。  
致力成為社會價值創造者。

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會



# 6. 實踐永續治理

新光人壽深知唯有以誠相待，建立完備的公司治理、風險管理、資訊安全機制，方能穩健經營，乘載起眾多家庭保障，堅實守護每位保戶。

## 6.1 公司治理與誠信經營 | GRI 2-9、2-10、2-11 |

新光人壽信守「穩健踏實」經營理念，持續以「強化董事會功能」、「推動誠信經營」、「加強防制洗錢機制」、「健全內部控制制度」及「落實資訊揭露」等機制，強化公司治理，維護股東權益及利害關係人利益。

我們訂有經董事會簽署之《公司治理守則》，並持續公司治理作為，強化企業永續經營基礎。(詳資訊公開<sup>8</sup>)。

### 董事會組織圖



## 6.1.1 強化董事會功能 | GRI 2-17、2-18、2-19、205-2 |

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。2022 年共有 15 位董事（包括 3 位獨立董事），主責公司營運政策，並監督管理各階層執行 ESG 行動之成果。

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。

為提升董事會運作效能，依照「保險業公司治理實務守則」之規定，每年進行董事會績效評估，2022 年董事自我評量平均 97.7 分（最高為 100 分）、同儕評鑑（總體考評）平均 94.8 分（最高為 100 分），執行成果良好。

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經資格檢視並由金控董事長簽核後指派，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。

### 董事會成員資訊

年齡/型態	單位:人					
	男性	女性	董事	獨立董事	兼任公司經理人之董事	具親屬關係席次
未滿30歲	0	0	0	0	0	0
30歲以上未滿50歲	2	0	1	1	0	0
50歲以上	13	0	11	2	1	0
小計	15	0	12	3	1	0



### A. 董事會多元化政策

為確保董事成員多樣性，並兼顧檢視與討論 ESG 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皆依循各項規定辦理，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<sup>8</sup>，或參見 2022 年新光人壽年報 (P.20~P.24) <sup>8</sup>。

### B. 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，2022 年辦理「資安實務與永續經營 CSR 準則與案例研習班」、「淨零時代對金融業的挑戰與機會」、「AML/ CFT 最新發展趨勢、誠信經營與公平待客」、「接軌 IFRS17 之轉型契機」等課程，總計 181 個小時，平均研修時數約 12 小時，並定期向董事會報告防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書內容；已完成對董事會全員進行反貪腐政策和程序溝通，詳請參見保險業公開資訊觀測站<sup>8</sup>。

### C. 董事會及高階經理人薪酬制度

我們訂有《新光人壽保險股份有限公司董事酬金給付準則》，由董事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 2022 年新光人壽年報<sup>8</sup>。為創造公司、股東及員工長期價值，高階經理人依據「年度績效獎金核發辦法」及「長期激勵獎金核發辦法」，結合公司永續經營與發展，制定獎金政策，以激勵並連結公司長期績效與股東價值創造。訂有「高階主管績效管理辦法」，有效評核高階經理人之績效表現、提升營運績效。



#### 董事薪酬與組織 ESG 績效之連結

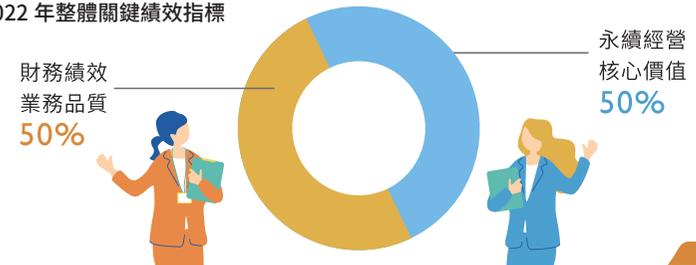
新光人壽董事之報酬考量對公司營運參與程度及貢獻價值，授權董事會議定。全體董事（除獨立董事）以車馬費為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數發給春節獎金，另外，董事長及副董事長每月支領月固定報酬，並以月固定報酬為基礎，依高階主管年度績效獎金核發辦法由董事會核定績效獎金；員工整體與高階主管之組織績效皆納入 ESG 專案達成情形，有效連結董事報酬。

#### 高階經理人薪酬與組織 ESG 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 ESG 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 ESG 事務），落實績效與獎勵連結之目的，並鼓勵高階主管追求卓越績效表現。

2022 年公司整體關鍵績效指標之訂定，除了財務指標，亦將 ESG 策略之經營理念與核心價值納入指標中，形塑企業當責文化。

#### 2022 年整體關鍵績效指標



項目	比重	指標說明
● 永續經營核心價值	50%	包含ESG重大議題成效(含TCFD及永續金融)、公平待客、法令遵循、數位金融服務、人才培育與交流、公司治理及資訊安全等。
● 財務績效業務品質	50%	包含財務面及業務面(如:獲利、風險控管、業務品質/推動)。
加分項		集團綜效

定期（每月）向董事會報告重大事項，溝通議題包含：公司治理、誠信經營、財務績效、風險管理、法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、企業永續經營、公平待客等。

2022 年審議

董事會審議及通過 ESG 相關辦法、重大事項報告：

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。
2. 訂定誠信經營政策暨守則及誠信經營作業程序及行為指南。修正內部控制制度、有價證券總投資政策及程序、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序、公平待客原則政策及策略、防制洗錢及打擊資恐注意事項、道德行為準則。
3. 企業永續推動情形及企業永續年度目標報告、企業永續執行成效及推動誠信經營執行情形報告、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、法令遵循業務報告、防制洗錢暨打擊資恐確信報告、金融友善關懷服務舉措專案報告、溫室氣體盤查及查證規劃報告。

2022 年支付董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額占稅後純益比例

項目	金額(仟元)	占稅後純益比例
董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額	104,857	-2.15%



6.1.2 推動誠信經營 | GRI 2-15、205-1、205-3 |

為落實誠信經營，我們已經訂定「誠信經營政策暨守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，並每年向全體員工進行教育訓練，將誠信之價值傳達予全體員工，2022 年全體員工 100% 完成誠信經營教育訓練。另每年針對全公司定期執行不誠信行為風險評估作業，以有效掌握不誠信行為之風險分佈與控制情形；2022 年已 100% 完成全公司據點不誠信行為風險評估，評估類型包含行賄、不當贊助、不公平競爭、接受不正當利益等 11 項風險，整體誠信行為風險評估結果為低風險。

新光人壽誠信與道德價值規範

- 誠信經營政策暨守則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 道德行為準則
- 人事管理規則
- 員工申訴處理辦法
- 檢舉處理辦法



A. 利益迴避機制

我們在董事會議事規範特別規定，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 2022 年新光人壽年報 (P.40~P43) [↗](#)，並揭露於新光人壽資訊公開網站 [↗](#)。

B. 道德廉潔諮詢與舉報

(1) 道德行為準則

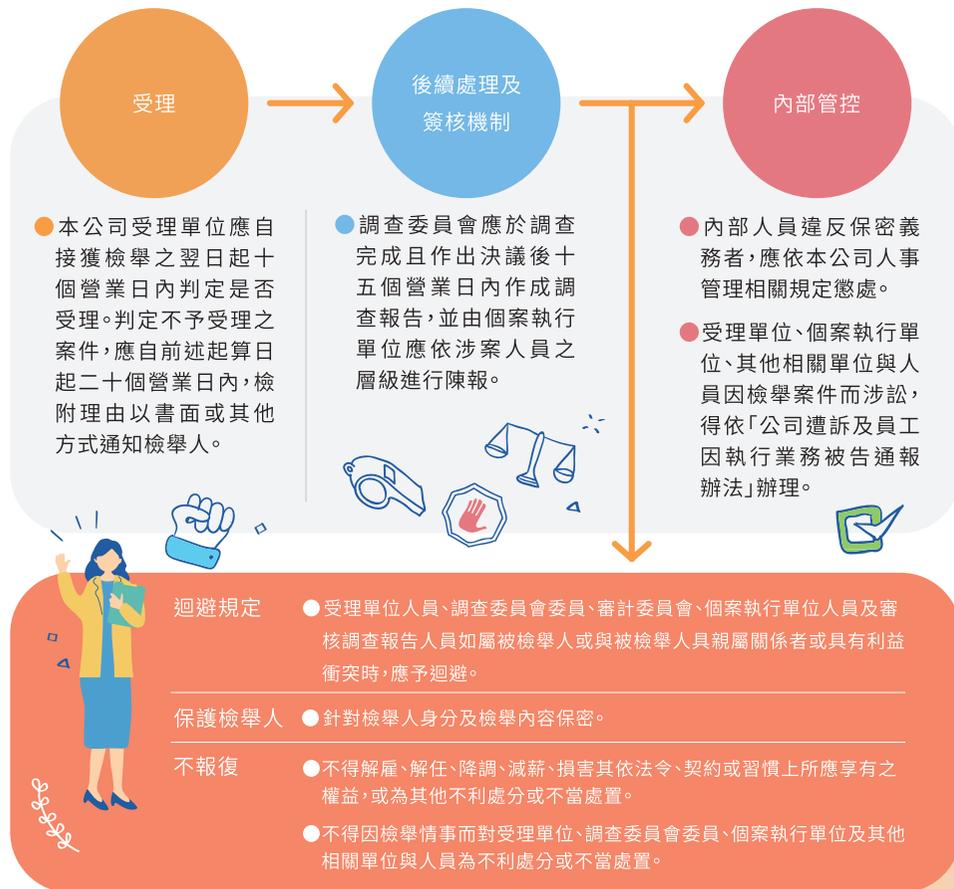
要求董事及經理人於執行職務時應行注意的義務，公平對待所有股東，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。

(2) 員工行為準則

我們重視保險從業人員的道德操守，訂有《人事管理規則》、《業務員獎懲辦法》等行為準則，致力維護保戶及公司權益，2022 年無發生收受賄賂等情事發生。

### C. 檢舉處理辦法

我們設有舉報機制，受理檢舉案件之單位為法令遵循室，任何人如有發現本公司或子公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均可用書面、電子郵件（whistleblower@skl.com.tw）向公司檢舉，如案件經判定及調查屬實，將按內規進行相關人事之獎懲。2022年，我們將持續檢視《檢舉處理辦法》合理性、有效性，以完善檢舉管道、加強舉報人之保護機制。檢舉人（吹哨者）保密及保護制度包含：



### 6.1.3 加強防制洗錢機制 | GRI 205-2 |

#### A. 設立專責單位

為確保防制洗錢制度建立及落實，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，至少每半年向董事會及審計委員會報告，若違反重大法令，則依規即時向董事會及審計委員會報告。2022年已針對全公司各部門（含內外勤）所執行之業務完成洗錢及資恐風險評估報告，無重大風險情事發生。

#### B. 100% 防制洗錢教育訓練

為完整宣達公司內部防制洗錢政策及機制，並建立公司重視防制洗錢及打擊資恐之企業文化，針對董事會、一般員工及辦理防制洗錢業務重點部室，舉辦各類洗錢防制研習及訓練課程，2022年董事會接受洗錢防制訓練達100%，專責主管、專責人員與國內營業單位督導主管亦依規100%完成受訓。

此外對於外部商業合作夥伴，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。

#### C. 防制洗錢風險管理措施

本公司每年進行機構全面性洗錢及資恐風險評估作業，經評估控制措施不足者，應制定風險改善計畫提報董事會及審計委員會，並由專責單位追蹤改善完成。



### 6.1.4 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 2022 年新光人壽年報。

#### 稽核機制

1. 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. 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. 對相關單位與自行查核所提列之檢查意見、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，並將結果提報董事會及交付審計委員會及獨立董事查閱。

### 6.1.5 落實資訊揭露 | GRI 2-27 |

秉持資訊公正透明的原則，確實揭露公司各項財務、業務資訊。設有中、英文股東權益網頁，提供投資人了解公司財務、非財務等相關資訊；亦設有發言人，負責與媒體、投資人及分析師保持良好的溝通。詳情請見新光人壽資訊公開專區。

#### 受主管機關裁罰及改善措施

2022 年裁罰共 7 件、總金額 932 萬；其中 1 件為重大裁罰（罰鍰 300 萬以上之案件），係為公司辦理資金運用及不動產投資管理相關缺失項目，此案已追回相關費用並建立費用核銷合理性檢核機制，針對不動產業務，已強化對委外廠商之管理與查核，並建立董事會提案資料完整性之作業規範；對利害關係人交易已修訂檢核表，就交易條件與比較基準加強檢核機制。

## 6.2 風險管理 | GRI 2-23、2-24 |

承擔風險及保障保戶的權益，是維持穩定營運的重要關鍵，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且具效率的風險管理機制，為股東及保戶持續創造價值。

### 6.2.1 風險管理組織架構及制度

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，建立有效風險管理組織架構，設立隸屬董事會的風險管理委員會，由獨立董事擔任召集人，委員會以每季召開一次為原則，將風險管理提升至策略性地位，展現落實風險管理的決心。



## 6.2.2 風險管理管理執行方針

新光人壽訂定「風險管理政策」，為本公司執行風險管理最高指導準則，該政策具有「與公司經營目標一致」、「明確之執行方針」及「強調業務經營風險控管」之特性，從中建置風險管理四大支柱，隨時因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。此外，

新光人壽亦定期執行「自我風險及清償能力評估」(ORSA) 報告，對目前風險管理及清償能力進行評估，依照自身業務之風險性質、規模及複雜程度，定義出具重大性及攸關性之風險，並進行風險辨識、量化評估、監督控管及結果呈報。



### 6.2.3 風險管理應變機制

我們承諾將不斷檢視內外部環境變動的可能衝擊，滿足營運持續需求；並定期演練以確保適當性與有效性，追求持續精進。



當多項重大緊急事件（例如：資訊服務中斷、大規模傳染病及地震等）發生時，都有可能造成新光人壽面臨營業中斷或部分關鍵業務無法運行，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；並建置營運持續管理系統 (BCMS)，降低營運中斷的可能性或損害程度，強化對重大事件的因應能力及快速恢復的能力，讓公司能保持永續經營，從而保障客戶及所有利害關係人的利益。

為精進營運持續管理機制，本公司已取得英國標準協會 (BSI) 「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證，並不斷精進此機制及擴大驗證範圍，2022 年經 BSI 驗證，其證書持續保持有效，並新增驗證業務員通路管理。透過營運衝擊及風險分析，鑑別出關鍵營運活動及盤點復原此活動所需資源（如：人員及設備等），制訂復原策略以及營運持續計劃 (BCP)；每年執行營運持續演練與測試，以確保營運持續計劃能符合公司營運持續目標。



### 6.3 資訊安全 | GRI : 418-01、419-01 |

新光人壽以承諾客戶安心保障為己任，持續推動資訊安全文化，設置具職權獨立性之資訊安全專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理，資訊安全部門無兼辦資訊或其他與職務有利益衝突之業務，並配置適當人力資源，共十三名員額，更於 2021 年 9 月起設立資訊安全長一職，以統籌相關政策推動及資源調度，大幅提升資訊安全與個人資料保護議題的執行力。

設立「資訊安全委員會」，由總經理擔任召集人、資訊安全長擔任副召集人，並由各轄區一級主管擔任委員，負責督導資訊安全及個人資料保護管理之基本方針與重大計畫。資訊安全委員會下設資安暨個保推行組，由資訊安全長擔任組長，主導規劃、協調並推行資訊安全及個人資料保護作業，前述組織均以每季開會一次為原則。2022 年共召開 4 次資訊安全委員會、4 次資安暨個保推行組，確保資訊安全與個人資料保護議題妥善溝通協調，得以落實推行。





2022 年榮獲資訊安全相關獎項

1. 工商時報主辦第二屆 數位金融獎 數位資訊安全獎 優質獎
2. 英國標準協會 BSI 國際資安標準管理年會暨卓越組織表揚典禮 資訊韌性卓越獎

6.3.1 資訊安全管理

策略	管理機制
持續取得資訊安全國際驗證	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊安全管理制度 (ISMS) 及個人資料管理制度 (PIMS) 分別取得 ISO 27001 與 BS 10012 國際標準驗證。</li> <li>• 推動 ISMS 及 PIMS 雙制度活動整合，並合併執行稽核驗證。</li> </ul>
政策宣達並落實規範遵循	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定經董事會通過之「資訊安全政策」及「個人資料管理政策」，作為資訊安全與個資保護最高指導原則，並於官方網站明確揭示隱私權保護聲明。</li> <li>• 2022 年總計修訂 18 份資訊安全與個人資料管理相關內部規範。</li> <li>• 為確保資安管理機制得以有效，於關鍵績效指標 (KPI) 中訂定資安及個資管理項目，如重要資安專案完成率、資訊安全事件數、資訊安全人才培育等多項指標，2022 年評核結果均超前達成，顯示資安與個資已全面紮根於公司各項業務中。</li> </ul>
客戶資料保護及儲存	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法規及國際標準建置個人資料管理循環，確保個資保護系統運作之適切性及有效性。</li> <li>• 每年定期執行個資侵害事件演練，提升員工面對個資外洩事件應變能力。</li> <li>• 落實網路、機房管理及保險應用系統開發、操作與維護等各項管理作業環境之安全。</li> <li>• 每年委託外部專業機構提供資安健診服務並完成資安健診報告。</li> <li>• 依保險業辦理資訊安全防護自律規範落實資訊安全評估作業，更遵循 SWIFT 客戶安全計劃 CSP (Customer Security Programme) 及 PCI DSS 支付卡產業資料安全標準 (Payment Card Industry Data Security Standard)，整合各項資安項目檢視衡量作業。</li> <li>• 持續擴充異地備援環境資源，增加重大系統備援範圍。</li> </ul>
資訊安全聯防	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建置資安事件管理系統，透過系統立即通報及處理，即時管控資安事件。</li> <li>• 委託專業資安服務商進行協同監控，提供 7 x 24 小時不間斷事件分析與監控管理</li> <li>• 積極參與資訊安全聯防作業，運用自動化流程機器人 (Robotic Process Automation, RPA) 發展半自動化資安情資分析，縮短威脅因應時效，儘早發現威脅徵兆，以達到預警防範之效。</li> <li>• 2022 年利用 RSA AFCC 的反詐欺行動服務協助偵測並關閉偽冒本公司名義之釣魚網站、偽冒行動軟體及國際社群媒體偽冒事件，以保護本公司網路客戶交易安全及公司品牌資產。</li> </ul>
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過多樣化教育訓練方式進行意識宣導，推動各項規範落實遵循，全體員工每年完成法令遵循週教育訓練，此外，更視情形加開宣導場次，增加特定主題宣導，2022 年共計 3 場實體面授課程、18 場聯播早會線上宣導，並發送 8 期資訊安全電子報。</li> <li>• 資訊安全專責單位人員依規每年完成 15 小時以上資訊安全專業課程訓練。另按業務屬性考量適才適性，客製化專業課程。</li> <li>• 鼓勵資安專責人員取得資安專業國際證照，截至 2022 年底前，共計持有 32 張國際證照。</li> </ul>

6.3.2 資安事件通報與處理機制

| GRI 2-27、418-1 |

新光人壽訂有「緊急事件通報辦法」、「資訊安全事件通報與應變管理規範」、「個人資料侵害事件應變作業規範」等。發現資安事件或個人資料侵害事件時，須依循相關作業程序進行通報。另為確保資訊系統及資訊安全管理之完整防護，每年進行黑箱滲透測試、阻斷服務攻擊演練等，並委託專業機構進行整體資訊安全評估，強化資訊安全等級。2022 年並無資訊安全遭駭客攻擊或個人資料外洩等相關緊急事件，亦無來自主管機關之投訴或來自外部並經證實之侵犯客戶隱私事件。

項目	2020年	2021年	2022年
違反資訊安全或網路安全事件(件數)	0	0	0
資料洩漏事件(件數)	0	0	0
因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數(人)	0	0	0
因資訊安全或網路安全相關事件或資訊作業管理缺失遭判罰之金額	0	0	0



# 7. 發揮金融永續價值

我們承諾將運用投資核心職能，落實「責任金融」精神，並持續投資永續發展產業，形塑投資鏈永續經營環境，為社會永續發展作出貢獻。

## 7.1 推動永續金融 | GRI 2-23、2-24 |

新光人壽身為保險公司，亦為資產擁有者，運用自有資金與各種準備金進行投資，藉由建立永續投資制度，將 ESG 策略及思維植入投資、放款、保險等金融營運活動中，與客戶、業務夥伴（包括供應商）等利害關係人合作，推動責任金融商品及服務。未來，我們會持續掌握永續發展潮流，逐步提升責任投資之比例，並跟上全球永續步伐及正向契機。

### 7.1.1 永續金融機制

新光人壽依循聯合國責任投資原則 (PRI)、永續保險原則 (PSI) 及新光金控之「永續金融政策」，將 ESG 機制納入不同投融業務屬性的作業流程及辦法，並於投資選擇及融資放款時，依循新光金永續金融政策之資產別指導原則，將 ESG 議題整合至決策與實務中，並遵循責任投資原則之六大原則。除部分資產（如外匯避險衍生性商品等）外，新增投資皆 100% 符合責任投資。

#### 新光金控暨子公司資產別指導原則

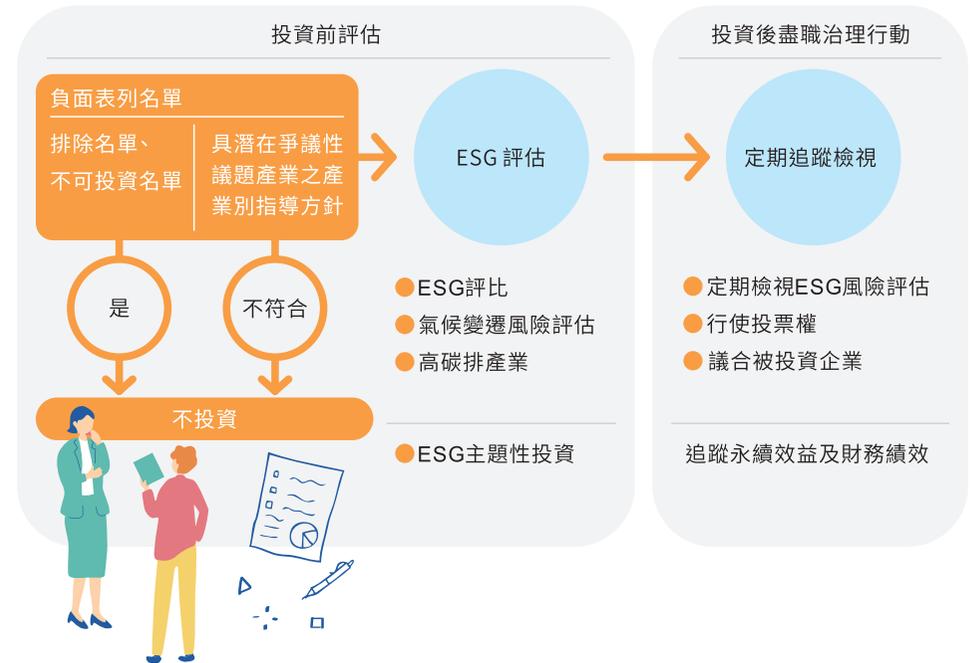
投資	融資
<p>制定投資策略及進行投資決策時，應遵循責任投資原則之六大原則：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將ESG因子納入投資分析及決策流程</li> <li>● 積極行使投票權，並將ESG議題整合至投票政策與實務</li> <li>● 鼓勵被投資公司適當揭露ESG相關資訊</li> <li>● 提倡投資業界接受及遵循PRI原則</li> <li>● 與利害關係人建立合作機制強化PRI執行效益</li> <li>● 揭露報告執行PRI之活動成效與進展</li> </ul>	<p>進行融資決策時，審慎評估融資客戶之 ESG 風險，若融資客戶資金用途為落實達成永續發展目標，得提供適當融資優惠條件。對於高爭議性、高碳排產業之貸款客戶，應進行議合，引導客戶改善，在客戶未有任何改善前，不得新增貸款或對於情形嚴重者應逐步撤資。</p> 

### A. 責任投資

為貫徹永續金融理念，我們制訂「有價證券永續投資政策與程序」，投資前進行投資標的評估，凡列入排除名單及不可投資標的名單者，不得再新增投資；對於具潛在爭議性產業，需依產業別指導方針對交易對手進行 ESG 風險盡職調查並審慎評估，作為往來與否之決策依據，符合指導方針及 ESG 評估者始得以往來。

除建構全面 ESG 投資評估機制，在投資行動上，也積極回應聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，持續尋找永續投資標的，掌握 ESG 機會題材，投資永續發展產業。投資後進行投後盡職管理，定期追蹤被投資公司（或投資組合）營運狀況及財務績效，亦持續關注其永續績效及 ESG 評估，透過出席股東會、行使投票權、適當與交易對手之經營階層對話、互動等議合行動，發揮對被投資公司的影響力，以提升顧客、員工及股東等利害關係人長期價值。

#### 責任投資流程



■ 負面表列名單：

- (1) **排除名單、不可投資名單：**依循新光金控永續金融政策，針對具高度 ESG 風險之產業或國家訂立排除名單，包括色情、毒品產業、本國法務部調查局防制洗錢與打擊資助恐怖份子有嚴重缺失之國家或地區名單，若交易對手符合排除標準應不予往來。
- (2) **具潛在爭議性議題產業：**對潛在爭議性產業交易對手進行 ESG 風險盡職調查並審慎評估，符合產業名單者應依產業別指導方針進行決策，符合指導方針者始得以往來。

■ ESG 評估及檢視

整合環境、社會、公司治理 (ESG) 因子或參考第三方獨立評比機構 (如：Bloomberg、MSCI ESG 評級、Morningstar Sustainalytics、RobecoSAM、公司投資人關係整合平台等) 之資訊，於投資決策前納入 ESG 投資評估，針對已建立之投資部位，定期執行 ESG 檢視，以作為投資、減碼或不新增投資之判斷依據。

此外亦將氣候變遷因素納入投資評估機制內，針對高碳排放產業之投資對象，個別執行氣候變遷風險評估。並於交易後，持續檢視各投資對象之 ESG 與氣候績效，積極與相關企業深入對話，協助產業進行零碳轉型。

排除名單

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

潛在爭議性產業名單

- 菸草產業
- 博弈產業
- 皮草買賣
- 熱帶雨林伐木
- 煤炭及非典型石油與天然氣

B. 責任放款

ESG 因子納入徵信、授信審核流程、貸後管理



新光人壽將 ESG 議題納入審核流程中，在辦理融資審核時，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；企業（金管會強制編制永續報告書之企業）申貸時，將永續報告書列為申貸參考之文件；其他非屬前項企業（非金管會強制編制永續報告書之企業）申貸時，授信人員應盡力確認申貸企業有否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並審慎評估，依據徵信報告書及審查意見書所載，授信審核評估時，情節嚴重者婉拒貸款予未確實履踐永續 / ESG 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。2021 年 12 月修正徵信報告格式，增列 ESG 專區，2022 年通過此審酌之案件共 31 件；另於 2022 年將企業 ESG 績效納入授信利率減碼評估，符合利率減碼之申貸企業：2022 年共 8 件，核貸金額為 79.2 億元。

2021 年 12 月修正徵信報告格式，增列 ESG 專區，2022 年通過此審酌之案件共 31 件；另於 2022 年將企業 ESG 績效納入授信利率減碼評估，符合利率減碼之申貸企業：2022 年共 8 件，核貸金額為 79.2 億元。



後續覆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，確保授信品質及債權安全。

## 7.1.2 擴大永續金融影響力 | GRI 203-1 |

### A. 機構投資人盡職治理

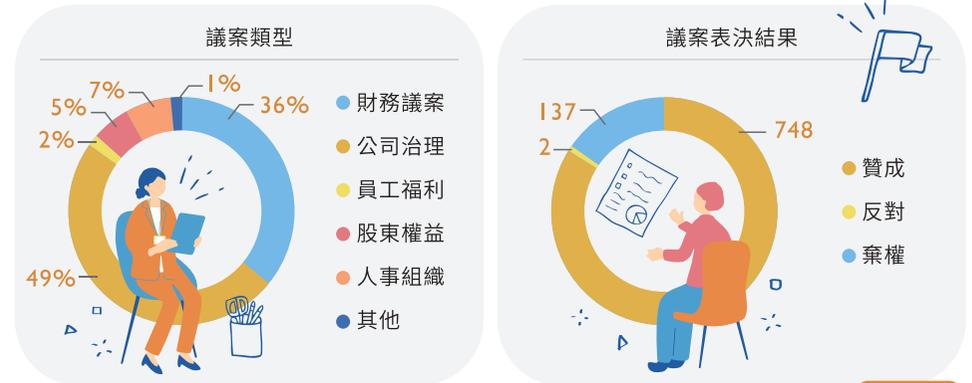
為保障資金提供者（股東、客戶）之長期價值、降低永續相關風險並掌握機會，善盡機構投資人盡職治理精神，我們率先於 2016 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，並依循其六項原則發布「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，積極關注交易對手營運狀況及永續績效，透過出席股東會、投票權行使、與被投資公司對話互動、議合等股東行動，完善 ESG 投後管理，發揮對被投資公司的影響力，以提升顧客、員工及股東等利害關係人長期價值，並將成果揭露於盡職治理專區。



### (1) 投票行動

新光人壽依循國內外倡議、規範及新光金控永續金融之投票政策，對於被投資公司具重大環境、社會與公司治理 (ESG) 相關議題、爭議性事件或影響股東長期權益之議案均審慎評估，平時參與被投資公司舉辦之法說會、股東會，或不定期拜訪被投資公司（包含親自參訪廠區及電話聯繫等）與經營階層互動之方式持續關注被投資公司各項業務或財務等情形，透過與被投資公司之對話及互動進而形成投資決策，且將重大投資決策呈報予本公司董事會審議。

此外，本公司亦遵循「保險法」及相關法令函釋，於出席被投資公司股東會前，審慎評估各股東會所有議案內容，以利行使本公司之投票權。另配合台灣集中保管結算所政策，如被投資公司有提供電子化投票，將以電子化投票為首要選擇方式。2022 年共計出席 174 家股東會（參加比率 100%）、議案總計表決數 887 件，其中 2022 年被投資公司並無環境相關股東會議案，投票情形如下（詳見盡職治理專區）：



E 相關議案佔比	S 相關議案佔比	G 相關議案佔比
0%	8%	92%

註 1：依據保險法第 146 條之 1 第三項規定，本公司不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董事選任相關之議案採棄權方式處理。  
 註 2：本公司 2022 年被投資公司股東會議案投票中，共有 2 項議案表決反對立場，顯示本公司並非絕對支持被投資公司股東會之議案，而是考量議案對客戶、股東及被投資公司共同長期利益後作出重要決議。

## (2) 議合行動

新光人壽積極關注被投資公司在環境、社會、公司治理等永續方面之議題與行動，並依循新光金控永續金融之議合政策，於投融資活動中依公司關注之 ESG 議合議題優先展開議合行動，並根據議合結果擬定後續往來決策，評估是否採取升級作為，若議合對象有確實改善行為，且對 ESG 有正面影響或對 SDGs 具有貢獻者，宜優先列入投、融資名單；若議合結果符合預期目標，或議合對象經評估已達改善極大化，將暫緩議合行動；若議合結果未達預期，將依新光人壽及集團永續價值、營運需求及風險管理提升議合強度，並依升級強度後之議合結果作為繼續往來、減資、撤資決策的依據。

2022 年針對國內部分被投資公司，發放氣候變遷議題溝通問卷。藉由發放問卷，瞭解被投資公司對於氣候變遷之認識及其溫室氣體排放揭露等資訊，也讓被投資公司瞭解本公司對氣候變遷議題之重視，期許帶動被投資公司關注國際淨零趨勢、公開揭露自身營運環境表現及帶動產業淨零轉型，共同為減緩氣候變遷影響努力，一同朝向 2050 淨零排放路徑邁進。

<p>議合成果</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>問卷回收率 75%</li> <li>瞭解被投資公司對於氣候變遷之意識，及風險管理與調適計畫，如溫室氣體排放量之揭露、低碳轉型計畫與措施</li> <li>鼓勵被投資公司擴大溫室氣體盤查並建置環境相關系統，積極參與國際永續倡議</li> </ul>
<p>後續作為</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持有部位續留</li> <li>持續關注高碳排產業對於永續方面之減碳行動</li> </ul>

## B. ESG 主題性投資

新光人壽除建構全面 ESG 投資評估機制，在投資行動上，也積極回應聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，透過蒐研國內外永續投資趨勢，延伸出 ESG 主題性投資，以實際行動支持解決社會、環境等特定議題之永續發展產業，期發揮金融業核心職能，加強永續性投資標的之投入與績效，追求長期穩定的報酬、極大化股東利益，同時奮力為產業轉型共築永續未來。2022 年本公司針對 ESG 主題投資之總金額，逾新台幣 2,139 億元，其中針對永續發展債券 (可持續發展債券、社會責任債券、綠色債券) 投資金額達 438 億元，較前年成長 75%。



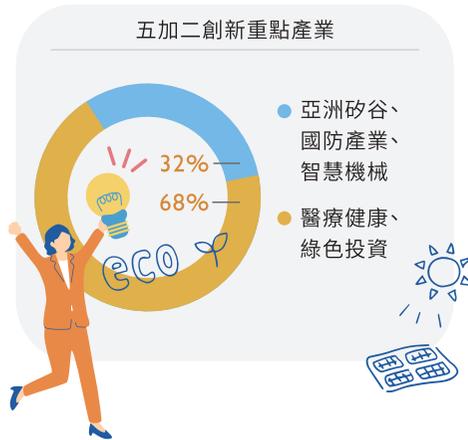
ESG主題投資		單位:億元	
		2021年	2022年
永續發展	可持續發展債券	118	197
醫療健康、良善社會與基礎建設	社會責任債券	-	5
	公共建設及社會福利產業	26	27
	政府五加二產業政策之生技醫療	2	3
綠色投資：友善環境或綠色能源相關產業	綠色債券	132	235
	專案投資再生能源電廠	15	18
	政府五加二產業政策之綠能科技、新農業、循環經濟	134	89
ESG永續標竿企業	投資於ESG績優表現之台灣企業 (股票及相關ETF)	1,677	1,564
合計		2,104	2,139

註 1：2022 年永續發展債券 438 億，其中經證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券金額為 119 億元

註 2：上表所列政府五加二產業投資金額已排除與 ESG 永續標竿企業共同投資部位

### 五加二創新重點產業

我們積極響應政府「五加二創新重點產業計畫」，特設立專案投資單位，負責國內包含五加二產業等專案運用及公共建設之投資，協助更多新創重點產業取得營運資金。截至 2022 年底，新光人壽投資五加二相關產業投資金額共計 938 億元，其中在對於醫療健康（生技醫療）、綠色投資（綠能科技、新農業、循環經濟）之金額達 634 億，佔 68%，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。



### 專案投資再生能源產業

為積極響應政府綠色能源發展，我們由專責單位擬定綠能投資計畫，藉由投資電廠建置營運企業，及規劃開發大型太陽光電站，積極促進台灣綠能的發展。2020 年，新光人壽與聯合再生、台灣人壽、及新光金創投，共同設立日曜能源，從事台灣太陽能電站投資、興建及營運，2022 年專案投資電廠新增投資金額 2.7 億元，累計投資金額達 18 億元，年發電量達 46,867 萬度、可供 151 萬戶家庭使用、年可節省之碳排放量達 63,321 tCO<sub>2</sub>。期許發揮金融業影響力並與透過與業界的合作，加速台灣綠能發電的發展，助力台灣達成綠能政策目標。

#### 專案投資再生能源電廠投資概況

ESG主題投資	2021年	2022年
累計投資金額(億元)	15	18
年發電度數(萬度)	36,646	46,867
可供家庭用電戶數(萬戶)	108	151
減少之碳排放量(tCO <sub>2</sub> e)	54,154	63,321

註 1：每年發電度數參考台灣電力公司每戶家庭每月平均用電量為計算基礎。

註 2：每年可節省之碳排放量參考經濟部能源局電力排碳係數為計算基礎。

## 7.2 永續供應鏈 | GRI 2-6、2-23、2-24 |

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公司內部專業人員執行，採購項目則以行政庶務需求所衍生之勞務，物品、設備，及不動產營運之工程為主。雖因產業屬性不同，相較於傳統產業或科技產業，較無明顯上、中下游之供應鏈體系，然新光人壽深知企業的採購業務亦深具影響力，因此仍積極建構永續供應商管理機制，並透過在地採購、綠色採購等方式，串聯供應鏈，建立永續價值。

### 2022 年新光人壽供應商類型

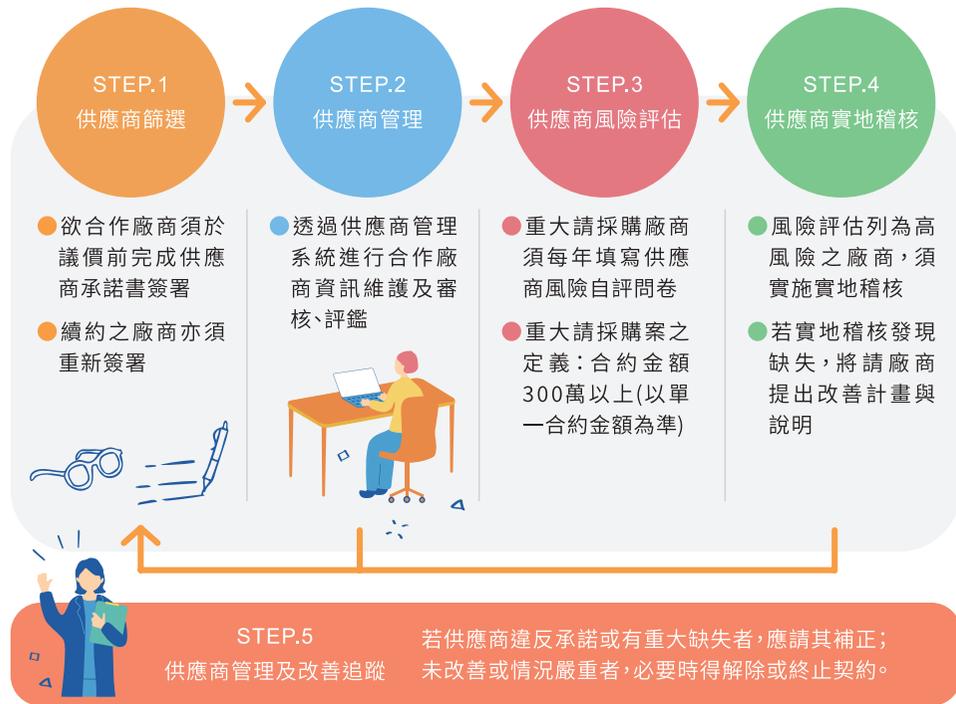
類型	勞務類	財務類	工程類
數量	39	86	51
總計	176		

### 7.2.1 建構永續供應商管理

在採購政策上，新光人壽依循母公司新光金控訂定之供應商管理規範，明定供應商管理原則與制度，並對採購廠商進行風險評估、實地稽核等作業，以督促合作供應商能重視永續發展，杜絕任何不誠信之行為，共同承擔對員工、社會和環境的責任，為下一代創造更美好的生活環境。具體作為如下：

- 要求合作廠商遵循本公司 ESG 政策：新光人壽要求合作供應商須簽署供應商承諾書，承諾遵守企業道德、注重員工權益與人權關懷、環境保護等。於雙方合作過程中若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。2022 年，新光人壽將供應商承諾書簽署對象更進一步由合作廠商擴大至議價廠商，希望藉此將本公司永續經營理念傳遞給更多可能的合作對象。
- 建置供應商管理系統：為能更有系統的進行供應商管理，新光人壽建置供應商管理系統，以利對合作廠商進行資料登錄、審核及評鑑作業。
- 風險評估與實地稽核：每年定期針對主要供應商進行供應商風險評估，並依評估結果進行實地稽核，並視狀況進行輔導或訓練，以協助其改善或降低相關風險，向永續前行。

### 新光人壽供應商管理流程



### 2022 年供應商管理成果

重要供應商	已進行ESG風險評估之主要供應商	風險評估比例
33家	33家	100%
<b>風險減緩措施</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>合約廠商100%簽署供應商承諾書；60家議價廠商完成承諾書簽署。</li> <li>供應商風險評估：5家供應商進行實地稽核；經查2022全年並無違反ESG項目之情事。</li> <li>供應商永續宣導：對合作廠商進行ESG及綠色採購政策宣導。</li> </ul>		

### 7.2.2 落實在地綠色採購 | GRI 204-01 |

新光人壽透過採購項目的選擇，幫助社會及環境的永續發展。於採購日常辦公庶務、資訊產品、空調設備汰換到建築物建材時，優先選用取得綠色環保標章之產品；自2016年迄今，已連續七年取得行政院環保署或台北市環保局「民間企業及團體綠色採購獎」之殊榮。同時，支持社會創新企業，於2022年獲得社會創新產品及服務採購獎勵機制 Buying Power 首獎。

項目	說明
推動作法	<ul style="list-style-type: none"> <li>發文公告綠色採購政策，鼓勵各單位申請採購設備或服務，應以具備環保標章之產品為優先</li> <li>公司整體之辦公及事務設備，積極選用環保節能標章之產品，逐步提升採購環保節能產品之比例</li> <li>鼓勵單位多與創新社會企業合作，或鼓勵合作單位加入相關媒合平台</li> </ul>
2022年成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>在地採購：以台灣本地廠商為優先考量，確保供應之穩定與在地化，佔比達99%</li> <li>綠色採購：辦公、事務設備綠色採購金額達2,386萬元，佔可綠色採購品項之比例：19%</li> <li>社會創新採購：社會創新產品及服務採購金額達1,380萬元</li> </ul>

# 8. 打造共好社會

新光人壽重視與地區居民的連結及互動，建立三大公益主軸，運用豐沛的企業人才資源，推動「企業志工」服務計畫，積極發展社區參與關係。

## 8.1 社區參與策略投入 | GRI 203-1 |

新光人壽以「全人發展、健康促進、環境永續」為公益三大主軸，結合集團豐沛的資源，及營運據點遍布全台等優勢，積極與外部單位合作社會參與活動，並鼓勵員工參與，一同深耕在地。

為協助國人邁向疫後新生活，2022 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達 7,086 萬元、總受惠人次近 52 萬人，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。

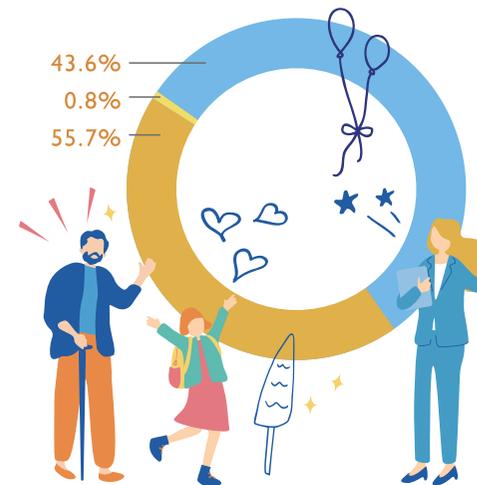
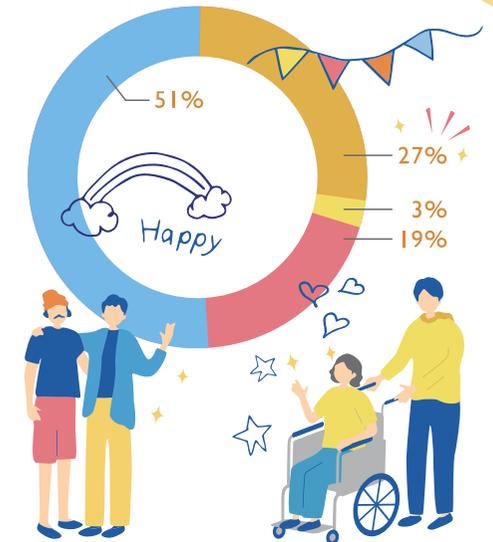
此外，我們亦積極結合「新光人壽慈善基金會」的力量，以更靈活的創意溝通方式，結合內外部行動，關注樂齡議題、生態環境、動物保育之議題，鼓勵新光人壽內、外勤同仁投入志工服務，將服務的觸角延伸到社會每個角落，以實踐「取之社會，用之社會」企業經營宗旨，發揮企業永續價值。

### 公益主軸與實踐聯合國永續發展目標



### 2022年社會投入 依社會關懷投入分類

投入類型	投入金額(單位:元)	占比
● 現金捐贈	36,377,572	51%
● 時間貢獻 (企業志工投入時數轉換)	18,797,050	27%
● 實物捐贈	2,095,000	3%
● 管理費用	13,594,747	19%
合計	70,864,369	100%



### 2022年社會投入 依參與類型分類

公益行動類型	投入費用(單位:元)	占比
● 慈善捐贈	554,017	0.8%
● 社區投資	30,865,780	43.6%
● 商業倡議	39,444,572	55.7%
合計	70,864,369	100.0%

註：投入費用包含活動費用（含行政人事費用）、實物捐贈及贊助金額。

### 8.1.1 全人發展

新光人壽致力提升全民全方位的知識與能力，透過獎助優秀青年學子，激發藝術創造力，鼓勵新世代多元嘗試，並舉辦多項休閒運動賽事，提供各領域人才，大展身手的機會，培養正向健康的休閒娛樂。同時將資源帶入偏鄉，縮短城鄉落差，提升國際視野，共創永續美好生活。

#### 主要青少年活動

#### 新光全國繪畫比賽

全國繪畫比賽鼓勵小朋友創意發想、培養敏銳的觀察力，同時設有「樂活長青組」，讓長者展現藝術專長及才華。2022 第十八屆新光全國繪畫比賽『減碳愛地球 明天「繪」更好』，以關注環境為議題，響應氣候行動。落實環保行動。網路「人氣票選」活動，吸引近 6 萬多名網友熱情關注，共計 138,246 次投票數，報名作品 9,979 件，透過專業、嚴謹的評審作業，選出各組前三名、優等及佳作，總計 538 件優秀作品得獎。



#### 新光盃魔術方塊大賽

鼓勵青少年從事正當休閒活動，訓練記憶力、強化邏輯，增進親子間良性互動，彼此腦力激盪，是深植全民的益智運動。選手自 6 歲至 48 歲，顯示踏入魔方世界不受年齡限制，不但老少咸宜，亦可讓學童遠離 3C 產品誘惑，培養一個可激發創意、強化邏輯的良好休閒活動。2022 年首度走進偏鄉進行魔術方塊教學推廣，前進高雄六龜國小、茂林國小及南投雙龍國小、豐丘國小等偏遠地區，期待翻轉偏鄉教育，培養孩童一個可激發創意、強化邏輯的良好休閒嗜好，學習突破自我，激發孩童的智慧與潛能。



#### 他們與餓的距離 (安得烈食物銀行)

受疫情影響，公益團體募款更顯艱辛，活動期間透過合作銀行投保，新光人壽將依期間有效保單加總數量乘以新台幣 100 元，自營運費用額外提撥捐贈予「安得烈食物銀行」作為公益資源。「他們」是一群必須認識離別 / 疾病 / 意外後成長的孩子，「安得烈食物銀行」長期關懷弱勢家庭兒少，依據個案狀況，提供即時、適需的資源，幫助受助兒少的身心健全發展。額外提撥的捐贈將透過「安得烈食物銀行」，支應每月食物箱服務計畫的費用，幫助 15 歲以下弱勢家庭兒童的溫飽，2022 年受惠人次約 3,000 人，捐贈金額 478,500 元。



其他青年活動

活動摘要

新學伴關係 2.0

- 邀請各企業團體成為大筆友，結合偏鄉弱勢的小筆友們，媒合人生導師，協助小筆友們探索多元的社會面向及職涯發展，2022 年共 160 名大筆友參與，以有溫度的文字，為 195 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，種下夢想的種子，總受惠人次達 355 人。

獎助學金

- 「新光人壽獎助學金」為壽險業界唯一同時針對保戶及非保戶為獎助對象。
- 2022 年獎助學金共 23,966 位同學申請，核發人數 3,126 名，核發金額達 825.9 萬元，50 年來共獎助 136,182 位學生，累積發放金額超過 3 億元。

新光盃熱門街舞大賽

- 提供街舞好手展現青春活力及自我挑戰的賽事，藉此營造更優異的街舞環境，培養新一代的優秀舞者，讓街舞文化在國內深耕。
- 2022 年新光盃熱門街舞大賽邁入第 19 年，本次賽事總報名人數 1,340 人。



鄰里活動

反高齡詐騙講座

- 隨著金融科技發展，網路銀行、Fintech 等科技盛行，但高齡者並不熟悉，因此容易出現金融詐騙與糾紛，故人生設計所與鄰里洽談，藉反高齡詐騙講座，協助更多高齡者接收到更多金融保險知識。2022 年就舉辦 2 場講座，協助 55 名銀髮長者建立反詐騙知識。

ATCC

- 近年人壽保險業專注於「數位轉型」與「落實 ESG 政策」，需要更多不同領域人才的加入，因此投入「ATCC 全國大專院校商業個案大賽」，藉由不同領域思維的交流，產出許多跳脫產業框架的寶貴提案，更透過深度的金融教育及專業經理人的傾囊相授，激盪出創意火花與落地方案。

新光電競親子營

- 本屆新光電競親子營主題為「銀魂勇士」，代表著電競不分年齡精神，只要有著正確遊戲習慣以及良好遊戲風氣，每個人都能夠活到老玩到老。本屆活動共有 120 人報名參加，實體活動現場更高達 200 人到場，線上直播總瀏覽次數也高達 43,800 人次，讓大家透過虛擬實境體驗化身實可夢訓練師。



8.1.2 健康促進

為響應聯合國永續發展目標 SDGs3，新光人壽透過舉辦全國捐血活動、健康促進講座等活動，鼓勵民眾關心自身的健康，並提升全民健康識能。此外亦透過舉辦遠距醫療，提供長者健康資訊，消弭城鄉醫療資源落差，以建立安定、無漏洞的醫療防護網。

主要長者活動

口述歷史

自 2005 年起關注銀髮、長照議題從紐約 Elders Share the Arts (ESTA) 機構引進「傳承藝術」、「活化歷史」至台灣，透過長者參與創意老化活動，致力讓國人認識長照議題及關心長者健康。傳承藝術以藝術作為溝通媒介，協助長者重新建立社會連結；活化歷史由專業帶領人，透過戲劇元素，由長者挑選生命經驗中最容易被孩子們理解的片段來做分享，讓年輕世代認識「老」的價值與意義。2022 年口述歷史受惠人次累積超過 210,131 人。



\* \* go!!

	對象	受惠人次	滿意度
傳承藝術	失智、失能長者	4,900	94.0%
	志工	3,771	98.1%
	帶領者	35	94.7%
活化歷史	長者	2,319	98.67%
	學生	1,467	98.5%
	帶領者及中生代	1,580	98%
	觀眾	1,019	95.7%



## 遍地開花



透過遍及全台的通訊處，以在地關懷的精神陪伴樂齡長者與學齡兒童，透過面對面、手把手地燈籠紙藝教學，達成關懷者與被關懷者良性且溫暖的互動。

2022 年共計 94 場「遍地開花 - 社區關懷活動」，投入共計約 1,580 名活動志工，並關懷約 2,584 名長者以及約 499 名學童。



## 遠距醫療



攜手與數位人道協會合作「遠距健康促進偏鄉公益計畫」，透過數位工具，提供偏鄉長者線上健康課程及專業醫療諮詢，幫助長者達到前端預防疾病及延緩失能，展現具體成效，遠距服務包含澎湖七美、嘉義達邦、水上柳鄉、六腳鄉等四個據點，守護偏鄉長者的生命健康安全。

認養偏鄉據點，強化與社區在地的連結，透過企業志工深入服務現場，結合保險核心職能，進行普惠金融教育及防詐騙宣導，並陪伴長者摺製紙藝品，藉由手工藝創作訓練手眼協調，增進大腦與器官的活絡，延緩退化，受惠人次達 4,158 人。



## 其他長者活動

## 活動摘要

### 新光全國捐血活動

- 為紓緩血荒問題，協助儲備醫療能量，2022 年於全台 29 處展開「捐血活動」，並與 LINE 人氣暢銷貼圖「大頭兒」聯名合作號召民眾熱情參與，挽袖捐血。
- 本年度共募得 4,037 袋熱血 (1,009,250ml)，協助儲備醫療能量，救治更多寶貴生命。

### 健行活動

- 2022 年共規劃 35 條健行路線，邀請超過 2 萬名員工及全國保戶帶著家人、親友一同攜手走近大自然，結合企業永續精神，動員企業志工約 5,000 人，在健走路線中同時淨山淨灘，鼓勵民眾接觸大自然之餘，也隨手彎腰撿垃圾做環保，保育生態，與人類永續共存。

### 永遠記得您講座

- 2022 年與台灣失智症協會攜手合作，於新光摩天大樓舉辦 9 場「永遠記得您」講座，共 637 位民眾出席。新光人壽擔任傳遞長照護理保障的角色，透過實際照護經驗的民眾，推廣對於長期照護議題的關注及認識。

### 少一點歧視 多伊甸騎士

- 2022 年適逢「國際女童日」( 女孩日 ) 十周年，人生設計所以「有愛無所懼，助童向前跑」為口號，持續協助伊甸基金會募款協助弱勢孩童，讓他們遠離貧困、受虐等狀態，號召各界善心人士一起做愛心。2022 年成功募款 833,159 元，受惠人次約 14,400 人。

### 人生設計所講座

- 人生設計所每周一鎖定四大目標族群 - 職場新鮮人、我是小主管、時尚媽咪、快樂退休人，從人生設計所的理念中找到與其之交集，2022 年線上講座，舉辦了 27 場健康促進與金融教育相關講座，吸引 23,241 位民眾觀看。
- 問卷活動【內容】推薦度 NPS：72%、活動【講師】推薦度：80.7%

### 女性健康 點亮絲帶

- 2022 年乳癌防治月慈善基金會、新光銀行及新光醫院安排乳癌攝影車駛至新光銀行總行大樓，提供同仁免費篩檢服務，讓忙碌的職業婦女，免請假、免舟車勞頓，在工作之餘就能進行乳癌篩檢與諮詢，共 4 人次參與篩檢，其中篩檢出 10 人異常。



### 8.1.3 環境永續

新光人壽響應國際關注生物多樣性及環境永續，透過新光一畝田幸福餐桌、永續海洋等活動，串聯企業與社會的力量，實踐農村創生，維護自然生態，達到企業、農業及社會三方共好。此外，亦藉由舉辦耶誕愛心市集活動，實踐循環經濟，達到友善環境的目標，從公益提升員工永續思維。

#### 主要永續活動

#### 新光一畝田幸福餐桌

2022 年擴大推動「新光一畝田 幸福餐桌」計畫，將觸角延伸至生態平衡、環保減碳、食農教育、農村創生等多元面向，邀集 67 位在地小農簽署「共好誓約」，由行政院農委會農糧署共同見證。並將受益對象拓展至員工、家屬及保戶，舉辦食農教育體驗，透過實地參與農耕，實踐食農共好。延續《新光一畝田幸福餐桌》永續飲食理念，宣布每張保單捐贈 100 元予台灣食物銀行聯合會，也號召新光小農發揮綠愛心，投入食物銀行續食計劃，捐出即期優質食材，落實公益回饋。展現新光永續經營「低碳、創新、共好」的核心價值。2022 年總計共舉辦 39 場新光小農市集；銷售總金額近 400 萬元（含松山金公益市集）。受惠人次 57,367 人。

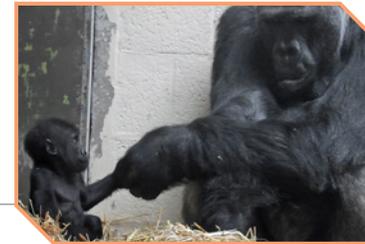
2022 年該計畫每投入 1 元新台幣，可創造 9.85 元新台幣的社會效益。對台灣本土農業及青農優質產品的銷售，產生具體而深遠的影響。



#### 生態保育

長期投入生態保育，連續 26 年贊助金剛保育慶生活動，啟發民眾重視自然環境，落實野生動物保育觀念。2022 年與台北市立動物園合作，由基金會員工與志工一同為金剛猩猩製作「行為豐富化道具」，推廣生態保育與教育。

2018 年台北市立動物園將「寶寶」送至荷蘭成立金剛繁殖群，成功讓台灣動物保育獲得世界認可，並拉近台灣與國際之間的距離，在我們與動物園方努力下，自荷蘭引進的兩隻母金剛陸續於 2020、2021 年生下幼仔，成功將瀕危物種基因傳承下去。



#### 永續海洋

接軌國際推動珊瑚礁體檢 (Reef Check) 計畫，進行專業培訓，共 9 位取得國際生態潛水員證照，並完成番仔澳、龍洞 2 場珊瑚礁體檢。結合國立海洋科技博物館進行全民珊瑚監測 (Coral Watch) 計畫，製作 400 份「國際珊瑚健康色卡」，並深入野柳等臨海社區與國小，進行海洋教育師資培力，共培訓 47 位珊瑚礁檢測員。邀集有經驗與一定程度的潛水員，辦理 4 場次深入水下的淨海活動，共 106 人次，清除海洋垃圾 1,395 公斤。



## 8.2 企業志工

### 8.2.1 新光人壽志工參與情況

新光人壽發揮守護信念，將公益行動結合企業核心價值，積極推動「企業志工」服務計畫，鼓勵員工於工作之外，瞭解社會上的需求，讓新的守護傳遞愛心，散播到社會上更多需要關懷的地方。企業志工透過服務的參與，凝聚企業內部員工之向心力，體會「助人最樂」的喜悅與溫馨，充實工作以外的生活領域。

2022 年企業志工熱心參與志工社、全國健行活動、全國捐血活動、遍地開花、遠距醫療偏鄉樂齡關懷等公益活動，年度總參與人次 11,622 人，服務時數總計 69,571.4 小時，透過實際的付出及參與，為社會貢獻一份心力。

### 8.2.2 慈善基金會樂活志工社

樂活志工社成立至今邁入 13 個年頭，為全台北市第一家向社會局立案之企業志工社，除了鼓勵員工、家屬及保戶共同投入志工服務的行業，也與政府共同推廣企業志工理念，2021 年受台北市政府社會局之邀，於台北電台與全國志工聯誼會報上，分享企業志工成功經營之道，2022 年受邀參與志願服務業務新進人員研習班，促使更多有志之士攜手參與公益活動，回饋社會。同年，更獲得台北市政府社會局表揚「臺北市績優志工督導」獎項。

2022 年總共舉辦 386 場志工服務，平均一天超過一場志工服務，投入 2,218 志工人次，服務時數達 22,701 小時。在疫情持續延燒之下，樂活志工社亦加入防疫國家隊，協助包裝與發放醫療口罩，緩解全台北市執業醫師口罩之需求，與政府齊心抗疫，成為醫護人員強而有力的後盾。2022 年防疫志工活動為 17 場，投入志工 77 人次，服務總時數 561 小時。



# 附錄

## 永續保險原則 (PSI) 揭露項目

### 原則一：將 ESG 議題納入保險公司之決策

構面	方案	計畫與成果	頁碼
公司策略	董事會與管理階層擬訂公司經營策略，辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題	設置「企業永續經營委員會」，擬定 ESG 年度策略目標，每季追蹤 ESG 執行情形及成果，經委員會高階主管審議後，定期向董事會報告。	14
	涉及 ESG 議題之經營策略，應與公司利害關係人進行溝通	1. 透過重大性議題之判別，了解利害關係人關注議題對經濟、環境、社會之衝擊。 2. 與利害關係人溝通之管道，例如股東會、記者會、年報及財報或公司官網等，揭露 ESG 各項議題之管理情形。	18-24
	員工雇用、訓練及員工管理計畫應納入 ESG 議題	1. 建立保障人權、多元的文化，將人權議題納入人力資源政策，100% 完成人權訓練及性別平等之檢核，並保障原住民族 (返鄉補助) 及身心障礙者工作權益。 2. 提供優於勞基法的公司福利，定期舉辦員工健檢及各項健康照護活動 3. ESG 教育訓練及管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 永續發展納入全體員工教育訓練，全員完訓。</li> <li>• 舉辦 3 場 ESG 相關講座，議題包含「女性培力」、「綠色金融」、「性別平等」，共 206 人次參與。</li> <li>• 舉辦 1 場永續工作坊</li> <li>• 選派主管及同仁參加保發中心「2022 年保險業國際永續人才培訓班」</li> <li>• 將入選 DJSI、建立責任投資機制、導入 TCFD 及溫室氣體盤查等，納入高階主管及一般員工的關鍵績效指標，全體戮力達成。</li> </ul>	14、49、51
風險管理	建立程序以辨識及評估風險組合所隱含的 ESG 議題，並納入風險管理中	1. 建立風險管理程序，辨識相關風險如商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險、準備金相關風險，評估 ESG 議題可能帶來之影響。 2. 已建置氣候相關財務揭露 (TCFD) 機制 (包含治理、策略、風險管理、指標與目標)，研議氣候相關議題，提出因應對策及執行方案等，透過進行溫室氣體盤查、情境分析等量化方式，評估該風險對公司影響性，並將氣候相關風險與機會之管理情形納入本公司永續報告書。 3. 設立「資訊安全委員會」，持續取得資訊安全國際標準 ISO 27001 與個人資料管理制度 BS 10012 認證，以確保資訊安全及個人資料保護控管機制之完善性。	88-89
投資管理	應採行責任投資 (PRI) 原則，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	已於「新光人壽有價證券永續投資政策與程序」訂定永續投資指導原則，對於列入排除名單者，不得再新增投資，對於具潛在爭議性議題產業，需符合產業別指導方針，且投資前需進行 ESG 評估；對於高碳排放產業，需個別執行氣候變遷風險評估。	91

構面	方案	計畫與成果	頁碼
商品與服務	開發對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品、服務及相關教育計畫	<p>因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續提供符合國人生涯規劃的保險商品。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 微型保險：提供低保費商品，給予弱勢族群基本保障，且每年捐助保費。自 2009 年開辦至今微型保險已有 10.7 萬民眾受惠。</li> <li>2. 小額終老保險：讓高齡長者能擁有基本保險保障，累計至 2022 年已受理超過 2.5 萬件新契約。</li> <li>3. 外溢保單：為推廣民眾提升自身健康管理觀念及行為，提供保費折減誘因，達成增進民眾健康、降低公司理賠及減少社會醫療資源耗用的三贏效益，累計至 2022 年底有效契約件數約 8.1 萬件。</li> <li>4. 開發 ESG 趨勢商品，協助保戶抵禦空污及食安威脅。</li> </ol>	71
	發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	<p>新光人壽重視人的生命價值，提供孩童、青壯年及高齡者可能遇到的風險、保險及 ESG 議題的宣導與教育計畫，像是「新學伴關係」為偏鄉學童打造優質學習環境、定期舉辦「新光美麗人生」講座、人生設計所講座等，請專業講師分享保險理財、健康醫療、休閒養身之知識及資訊。</p>	79、99
銷售與推廣	提供有關 ESG 議題之產品 / 服務的教育訓練；在行銷策略或活動納入與 ESG 相關的重要訊息	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行銷時注重公平待客之作為 對高齡者金融剝削議題提出預防保護措施，包含防範面、保護面及管控面三大面向，並為弱勢族群建置 CIS 系統及手語視訊翻譯平台，提供貼心服務，落實公平待客精神。</li> <li>2. 與業務員、保戶一同攜手創造低碳保險服務：統籌線上及線下資源，結合新光人壽 LINE 官方帳號口袋服務中心，推出智慧防疫抽獎、數位大禮包、SK 集點、EDM 及動畫片；線下推廣由數位尖兵配合相關推動辦法制定，包含宣導會、e 種子互動網、數位研習營及客戶之聲，打造全通路整合性推廣。</li> <li>3. 舉辦高齡保戶防詐騙宣導暨數位友善座談：製作台語版之保險詐騙探照鏡動畫片，讓高齡座談會與會保戶可以在輕鬆氛圍中，認識防詐的三不原則及數位友善的便利繳費管道。</li> </ol>	72、78
	確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充份了解	<p>新光人壽各項商品的銷售及宣傳皆符合法令規範對商品資訊內容應充分完整揭露的要求。同時，亦訂有《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，要求公司各銷售通路及業務人員製作或使用之商品銷售宣傳資料，應力求商品資訊的真實正確、清晰易懂及內容完整性，以保障消費大眾權益，維護公司專業形象。</p>	
核保政策	將 ESG 議題納入核保決策程序	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據「核保處理制度及程序」及「國際保險業務分公司 (OIU) 核保處理制度及程序」進行核保作業處理。</li> <li>2. 核保人員本諸核保專業，考量公司之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。</li> <li>3. 建立「核保風險分級模型」，啟動大數據於核保風險管理之應用，利用過往理賠數據及核保經驗，結合資料探勘技術 (data mining) 進行風險篩選，運用於實務作業中針對高風險客戶進行抽查體檢。</li> <li>4. 響應普惠金融政策，不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。</li> </ol>	69、77、79

構面	方案	計畫與成果	頁碼
理賠管理	對顧客之請求 回應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解	<ol style="list-style-type: none"> <li>面對緊急災難事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>將重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會。</li> <li>評估啟動主動關懷、快速理賠作業。</li> <li>災難現場協助不動產維護及資訊設備維護事宜。</li> </ul> </li> <li>持續改善核賠機制與流程，建立核賠風險模型，進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。</li> <li>保全理賠聯盟鏈 自 2021 年起，只要年滿 18 歲以上且持有本公司保單的保戶，可透過業務員協助辦理行動保全 / 理賠的方式，同時透過保險科技運用共享平台，讓持有各家保險公司保單之保戶可向投保之任一家保險公司線上申請個人保險之醫療、失能及重疾理賠給付或保全契約變更，享受多家同步受理服務。</li> </ol>	76-77、79

## 原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題、管理風險及開發解決方案之重視

對象	方案	策略與成果	參考頁數
客戶	回應客戶對公司管理 ESG 議題之期望且被充分了解。	於網站設置意見調查問卷，並定期揭露 ESG 亮點，以回應客戶之期望。	23
供應商	與供應商充分溝通，告知公司對於 ESG 之期望與要求，將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中，並鼓勵供應商揭露 ESG 相關訊息	<ol style="list-style-type: none"> <li>定期召開供應商大會，與供應商分享最新 ESG 作為並溝通供應商管理機制。</li> <li>新供應商 100% 均已簽署 CSR 承諾書，並展開供應商風險評估作業、進行實地稽核。</li> <li>選擇具環保標章商品，2022 年辦公、事務設備綠色採購金額 2,386 萬元，佔比 19%。</li> </ol>	95-96
保險人、再保險人與經紀仲介機構	鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題	<p>向保險人、再保險人與經紀仲介機構宣導新光人壽對於 ESG 之關注與重視。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對現行合作通路均已透過合約要求其遵循洗錢防制及打擊資恐相關法令規範，並配合公司審查作業，協助客戶身分資訊蒐集或驗證作業。</li> <li>致力與合作通路洽談開發行動投保方式進件，期能擴大節能減碳效益。截至 2022 年底，除共同行銷新光銀行外，中國信託、台新銀行、彰化銀行均已加入行投行列。</li> <li>不定期向通路以函文方式宣導「公平待客原則」，期能提升合作通路招攬人對於金融消費者保護相關法規之遵循、降低違法成本，以增進金融消費者對於保險業的信心、助益公司永續發展。</li> </ol>	77-78、85

### 原則三：和政府、保險監理機關及重要利害關係人等共同推廣 ESG 議題

利害關係人	方案	策略與成果	參考頁數
政府單位、主管機關 或政策決策者	支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 遵循洗錢防制法、個人資料保護法、職業安全衛生、資訊安全、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務、防制洗錢及打擊資恐、身心障礙者權利公約施行法等法規。</li> </ol>	85-86、89、91、93
	透過與政府單位及主管機關溝通，發展創新作為及機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因應疫情須保持社交安全距離，遠距投保需求提升，新光人壽依「保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」辦理，推出專屬「防疫視訊錄影平台」，透過簡單的步驟即可完成投保。</li> <li>2. 為回應業務員挪用或侵占保費之議題，新光人壽致力落實業務稽查並與主管機關多次溝通討論後，開發「業務員防詐欺風險控管模型」，依照風險等級提報、追蹤、控管，將業務員違失的機會降低，保護客戶權益。</li> </ol>	73、78
其他 主要利害關係人	透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展	新光人壽加入中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國保險學會、財團法人保險事業發展中心等公協會，支持員工學習保險專業知識。詳情請見新光人壽「外部組織參與狀況」。	13
	透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫	定期派員至大專院校講座課程分享 ESG 對企業永續經營的影響及企業的因應作為，並針對相關議題進行交流。	51
	透過大眾媒體，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新光人壽透過 facebook 粉絲團經營、YouTube 頻道、報章雜誌之新聞刊登，以及新光專刊之發行，推廣各項銀髮樂活、弱勢關懷、健康管理、保險基本知識等概念。</li> <li>2. 設立「新光人壽長照護網站」、「大傘退網站」，傳遞長照及退休知識，提供民眾即早規劃參考。</li> <li>3. 透過人生設計所打造的知識型社群平台、人生設計+、線上諮詢、保單鑑定師這些數位工具，民眾不只簡單迅速就能得到專業的保險建議，同時也為地球綠化做出貢獻，例如：1. 人生設計所提供電子化的保單健診規劃書、2. 線上諮詢減少舟車勞頓外，也降低移動時的碳排放量。而且不分性別、不分年齡，不受距離限制，只要民眾有諮詢的需求，都歡迎來人生設計所尋求專業協助，符合金融服務業重視之公平待客原則。</li> </ol>	23、72、80

### 原則四：定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明

利害關係人	方案	策略與成果	參考頁數
社會大眾	在執行上述原則後，評估實施的狀況，並監督進度及成果，定期公開相關資訊，並進一步與利害關係人討論	依循 PSI 原則發行企業永續報告書，並於網站上公開揭露，提供客戶服務專線等聯繫窗口，溝通 ESG 之策略與成果。	2、103-106

## 永續會計準則 (SASB) 保險業揭露項目

對照條文	主題	會計指標	揭露資訊
FN-IN-000.A	活動數據	現行保單數量，依產品類型區分 (1) 財產和意外傷害 (2) 壽險 (3) 再保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>各險別之保費收入：新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 業務概況 / 各險別之保費收入及保險給付 <a href="#">↗</a> (資料時間：2023 年 3 月)</li> <li>2022 年新光人壽有效保單件數：18,178,984 件</li> </ul>
FN-IN-270a.1	資訊透明和公平待客	向原有或新的客戶行銷與溝通保險商品相關資訊而產生法律訴訟之財務損失	新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 最近二年經主管機關處分之事項及其他 <a href="#">↗</a> (資料時間：2022 年 3 月)
FN-IN-270a.2		客訴率 (%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (含理賠及非理賠申請評議件) 之申請評議率及平均處理天數 <a href="#">↗</a> (資料時間：2023 年 4 月)</li> <li>投訴理賠比：每 1,000 個理賠申請中，所收到的投訴數量 = [理賠申請評議案件數 / 理賠申請總件 (人) 數] * 1000 = 0.1507</li> </ul>
FN-IN-270a.3		客戶留存率	2022 年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務 - 繼續率 (P.12) <a href="#">↗</a>
FN-IN-270a.4		說明如何告知客戶商品資訊	本報告書 5.3 公平待客章節 (P.79) <a href="#">↗</a>
FN-IN-410a.1	於投資管理中納入 ESG 因子	總投資資產，以產業或資產類別區分	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務 - 資產配置 (P.13) <a href="#">↗</a></li> <li>新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 111 及 110 年度 P.146-150 <a href="#">↗</a></li> </ul>
FN-IN-410a.2		說明如何於將投資管理流程和策略中納入 ESG 因子	本報告書 2.1 氣候變遷相關財務揭露、7.1 推動永續金融 新光人壽機構投資人盡職治理報告 <a href="#">↗</a>
FN-IN-410b.1	鼓勵負責任行為的政策	與能源效率和低碳技術有關之淨保費收入	新光人壽無產險業務，故不適用本指標
FN-IN-410b.2		討論能促進健康、安全和/或對環境負責的行動和/或行為的產品和/或產品功能	本報告書 5.1 多元產品
FN-IN-450a.1	環境暴險	與天氣相關自然災害造成的保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	本報告書 2 強化氣候韌性
FN-IN-450a.2		按照事件類別與地理區域劃分的 (1) 模擬天然災害 (2) 非模擬天然災害的保險賠付總金額 (再保險的淨利和毛利)	本報告書 2 強化氣候韌性
FN-IN-450a.3		說明公司如何將環境風險納入 (1) 個別契約的承保流程 (2) 管理公司層級的風險和資本適足性管理	本報告書 2 強化氣候韌性
FN-IN-550a.1	系統風險管理	依類別區分的衍生性工具暴險：(1) 非集中結算的衍生性工具潛在暴險總額 (2) 中央結算所公告的保證金的公允價值總額，(3) 集中結算的衍生性工具潛在暴險總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 111 及 110 年度 - 九、透過損益按公允價值衡量之金融工具 - (P.51) <a href="#">↗</a></li> <li>新光人壽無「中央結算所公告的保證金的公允價值總額」</li> <li>2022 年衍生性商品交易保證金金額為 12,694,940 千元： 新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 111 及 110 年度 (P.80) 二十、其他資產中 (二) 存出保證金明細 <a href="#">↗</a></li> </ul>
FN-IN-550a.2		證券貸款抵押品的公允價值	2022 年本公司無證券貸款抵押品之交易，僅有金融資產證券出借協議； 2022 年新光人壽金融資產證券出借協議金額 134,148 千元；新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 111 及 110 年度 (P.155) <a href="#">↗</a>
FN-IN-550a.3		說明系統性非保險活動相關的資本及流動性風險的管理方法	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 111 及 110 年度 (P.150~152、162) <a href="#">↗</a>

# GRI Standards 揭露項目

揭露項目		對應章節	頁碼	
<b>GRI 2：一般揭露</b>				
2-1	組織及報導 實務	組織詳細資訊	1.1 關於新光人壽	12
2-2		組織永續報導中包含的實體	1.1.2 經濟績效	13
2-3		報導期間、頻率及聯絡人	編輯原則	2
2-4		資訊重編	編輯原則	2
2-5		外部保證 / 確信	附錄	103
2-6	活動與 工作者	活動、價值鏈及其他商業關係	1.1 關於新光人壽 7.2 永續供應鏈	12 95
2-7		員工	1.1 關於新光人壽 4.1.1 打造具包容性職場	12 49
2-8		非員工的工作者	4.1.1 打造具包容性職場	49
2-9	治理	治理結構及組成	6.1 公司治理與誠信經營 1.2 企業永續經營委員會	83 14
2-10		最高治理單位的提名與遴選	6.1 公司治理與誠信經營 6.1.1 強化董事會功能	83 83
2-11		最高治理單位的主席	6.1 公司治理與誠信經營 6.1.1 強化董事會功能 6.1.2 推動誠信經營	83 83 85
2-12		最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 企業永續經營委員會 6.1.1 強化董事會功能	14 83
2-13		衝擊管理的負責人	1.2 企業永續經營委員會	14
2-14		最高治理單位於永續報導的角色	董事長與總經理的話 1.2 企業永續經營委員會	4 14
2-15		利益衝突	6.1.2 推動誠信經營	85
2-16		溝通關鍵重大事件	1.2 企業永續經營委員會	14
2-17		最高治理單位的群體智識	6.1.1 強化董事會功能	83
2-18		最高治理單位的績效評估	6.1.1 強化董事會功能	83
2-19		薪酬政策	6.1.1 強化董事會功能	83
2-20		薪酬決定流程	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系	60
2-22	政策與實務	永續發展策略的聲明	董事長與總經理的話	4
2-23		政策承諾	6.2 風險管理	87
			7 發揮金融永續價值	91
			7.2 永續供應鏈	95
2-24		納入政策承諾	6.2 風險管理	87
			7 發揮金融永續價值	91
	7.2 永續供應鏈		95	
2-25	補救負面衝擊的程序	1.4.3 重大議題管理方針	21	
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	5.3 公平待客	77	

註：\*\*\*為重大議題

揭露項目		對應章節	頁碼	
<b>GRI 2：一般揭露</b>				
2-27	政策與實務	法規遵循	3.1 環境政策目標 6.1.5 落實資訊揭露 6.3.2 資安事件通報與處理機制	42 87 90
2-28		公協會的會員資格	1.1.3 外部組織參與狀況	13
2-29	利害關係人 議合	利害關係人議合方針	1.5 利害關係人溝通	23
2-30		團體協約	目前公司無團體協約內容	-
<b>GRI 3：管理方針</b>				
3-1	重大主題	決定重大主題的流程	1.4.1 重大議題鑑別	18
3-2		重大主題列表	1.4.2 重大議題衝擊評估	19
3-3		重大主題管理	1.4.3 重大議題管理方針	21
<b>特定主題準則 GRI 200 經濟系列</b>				
201	* 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.2 經濟績效	13
		201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.2 氣候策略	27
		201-3 定義福利計畫義務與其他退休計畫	4.3.2 建置良好的薪酬與福利關懷體系	60
202	市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.3.2 建置良好的薪酬與福利關懷體系	60
		202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1.1 打造具包容性職場	49
203	* 間接經濟 衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	7.1.2 擴大永續金融影響力 8.1 社區參與策略投入	93 97
		203-2 顯著的間接經濟衝擊	5.1.2 普惠金融商品	71
204	採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	7.2 永續供應鏈	95
205	* 反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	6.1.2 推動誠信經營	85
		205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.1.1 強化董事會功能 6.1.3 加強防制洗錢機制	83 86
		205-3 已確認的反貪腐事件及採取的行動	6.1.2 推動誠信經營	85
<b>特定主題準則 GRI 300 環境系列</b>				
302	能源	302-4 減少能源消耗	3.2.2 提升能源使用效率	44
305	* 排放	305-1 直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
		305-2 直接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
		305-3 其它間接 ( 範疇三 ) 溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
306	廢棄物	306-3 廢棄物的產生	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
308	供應商環境 評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	7.2 永續供應鏈	95

註：\*\*\*為重大議題

## G4 金融服務業特定標準揭露項目

揭露項目		對應章節	頁碼
特定主題準則 GRI 400 社會系列			
401	* 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 打造具包容性職場 49
		401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 60
		401-3 育嬰假	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 60
402	勞資關係	402-1 關於營運變化的最短預告期	4.3.1 打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化 58
403	職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	4.4.1 強化身心健康平衡 62
		403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	4.4.1 強化身心健康平衡 64. 65
		403-3 職業健康服務	4.4.1 強化身心健康平衡 64
		403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.4.1 強化身心健康平衡 62. 65
		403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.4.1 強化身心健康平衡 65. 66
		403-6 工作者健康促進	4.4.1 強化身心健康平衡 65
		403-7 預防和減輕與業務關係直接相關連之職業衛生的衝擊	4.4.1 強化身心健康平衡 65. 68
		403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.4.1 強化身心健康平衡 62
		403-9 職業傷害	4.4.1 強化身心健康平衡 65. 67
		403-10 職業病	4.4.1 強化身心健康平衡 64
404	* 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 培訓投入與成果 56
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.1 培訓策略與計畫 52 4.2.3 人才發展 50
		404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.3 人才發展 58
405	員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	4.1.1 打造具包容性職場 49 6.1.1 強化董事會功能 83
		405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 60
406	不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 60
413	當地社區	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	8.1 社區參與策略投入 97
414	供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	7.2 永續供應鏈 95
417	* 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	5.3.1 落實公平待客原則 77
		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	5.1.1 創新金融與永續商品 69 5.3.1 落實公平待客原則 77
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.3.1 落實公平待客原則 77
418	* 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料的投訴	6.3.2 資安事件通報與處理機制 90

註：\* \* \* 為重大議題

指標	項目	對應章節	頁碼
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	7.1 推動永續金融 91	
		5.1 多元產品 69	
		5.3 公平待客 77	
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)	6.2 風險管理 87	
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	7.1 推動永續金融 91	
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	1.2 企業永續經營委員會 14	
		6.1 公司治理與誠信經營 83	
		5.3 公平待客 77	
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	7.1 推動永續金融 91	
		7.2 永續供應鏈 95	
FS6	公司各項產品占總營收的比例 (依照不同的地區 / 規模 / 產業劃分)	1.1.2 經濟績效 13	
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	5.1 多元產品 69	
		5.2 數位創新服務 72	
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	7.1 推動永續金融 91	
		3.2 低碳策略行動 43	
FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率	6.1 公司治理與誠信經營 83	
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	1.1 關於新光人壽 12	
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	5.1 多元產品 69	
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	5.3 公平待客 77	
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	5.3 公平待客 77	

## 聯合國全球盟約對照表

主題	盟約	對照內容
人權	1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權	4.3 幸福職場
	2. 企業應確保公司內不違反人權	7.2 永續供應鏈
勞工	3. 保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權	4.3 幸福職場
	4. 消弭所有型式之強迫性勞	4.3 幸福職場
	5. 有效廢除童工	4.3 幸福職場
	6. 消弭雇用及職業上的歧視	4.3 幸福職場
環境	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施	6.2 風險管理
	8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法	3.2 低碳策略行動
	9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	7.2 永續供應鏈
反貪腐	10. 企業應致力於反貪腐，包括敲詐與賄賂	6.1 公司治理與誠信經營



## 保險業氣候相關風險財務揭露指引索引

指引條文	指引內容	對應章節	頁碼
—	為強化保險業對氣候相關風險與機會之管理與揭露，特訂定本指引。	2 強化氣候韌性	26
二	保險業應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標，並於每年六月三十日前將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書或置於公司網站。	2.3 氣候風險管理	37
三	保險業應訂定相關內部規範及機制，定期審視並確保公司依本指引之規定辦理。	2.1 氣候治理	26
四(一)	董(理)事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露。	2.3 氣候風險管理	37
四(二)	得設立隸屬於董(理)事會之委員會，並明確劃分董(理)事會或隸屬董(理)事會之委員會與高階管理階層之職責	2.1 氣候治理	26
五(一)	鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響。	2.2 氣候策略	27
五(二)	依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。	2.2.1 氣候風險與機會之辨識	27
五(三)	訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量。	2.2 氣候策略	27
五(四)	依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策。	2.2 氣候策略	27
六(一)	風險管理及監控。	2.3 氣候風險管理	37
六(二)	情境分析及壓力測試。	2.2 氣候策略	27
六(三)	投資管理。	2.3 氣候風險管理	37
七(一)	設定評估及管理氣候相關風險之指標。	2.4 氣候指標與目標 3.1 環境政策目標	39 42
七(二)	設定氣候相關風險管理之目標。	2.4 氣候指標與目標 3.1 環境政策目標	39 42
七(三)	訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標。	2.2 氣候策略	27
七(四)	考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標。	2.4 氣候指標與目標 6.1.1 強化董事會功能	39 83

# 外部獨立保證聲明

## 第三方獨立保證意見聲明書



### ASSURANCE STATEMENT

#### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2022

##### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. (hereinafter referred to as SKL) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2022 (hereinafter referred to as the Sustainability Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during verification (2023/03/01-2023/04/10). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

##### INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all SKL's Stakeholders.

##### RESPONSIBILITIES

The information in the SKL's Sustainability Report of 2022 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of SKL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Sustainability Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all SKL's stakeholders.

##### ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1 Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organisation's process of determining material topics, its list of material topics and how to manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards.

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

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

##### SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

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

##### Reporting Criteria Options

1	GRI Universal Standard (2021) (Reference)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a moderate level of scrutiny for SKL and moderate level of scrutiny for subsidiaries such as foundation, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Universal Standards (2021) listed in the GRI content index where the organization has referenced as material topics for the preparation of the reported information.
- evaluate of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the INSURANCE Sustainability Accounting Standard (VERSION 2018-10) and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.

##### ASSURANCE METHODOLOGY

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

##### LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) 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 SKL, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

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

##### VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

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

##### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Inclusivity

SKL has demonstrated various engagement methods to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement including integrating existing complaint channels. A variety of engagement efforts to employees, customers, investors, suppliers, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. SKL also has established clear procedures for internal reporting on stakeholders' issues to board via Corporate Sustainability Committee.

**Materiality**

SKL 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.

**Responsiveness**

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. For future reporting, SKL may consider announcing relevant commitments from Corporate Sustainability Committee or Board to be more clearly accountable to stakeholders for engagement.

**Impact**

SKL has presented material topic impacts analysis according to the value chain and demonstrated a process on identify impacts that encompass a range of environmental, social and governance. For further reporting, SKL may describe those impacts clearer which are pointed on business relationship.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, SKL's Sustainability Report of 2022, complies with the Requirements for reporting with reference to the GRI Standards set out in Section 3 of GRI 1. The significant impacts are assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021. The report has properly disclosed information related to SKL's contributions to sustainability development on the economy, environment, and people. For future reporting, SKL is encouraged to describe actions taken to manage each material topic in a way that mitigates negative impacts and manages positive impacts for highlighting the comprehensiveness of impact analysis and management.

**SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

SKL has referenced with SASB's Standard, INSURANCE, VERSION 2018-10 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed information correspond to the financial data reported in SKL's Sustainability Report of 2022. SKL used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. Process to identify, assess, and manage topic-related risks and opportunities were integrated into SKL's overall management process. It is recommended that benchmark performance on SASB disclosure topics against peers to enhance continuous improvement.

Signed:  
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao  
Knowledge Deputy General Manager  
Taipei, Taiwan  
29 May, 2023  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)



**ASSURANCE OF MATERIAL TOPICS AND CORRESPONDING SUSTAINABILITY PERFORMANCE**

Material Topics	Corresponding Sustainability Performance
Corporate Governance and Ethical Corporate Management	GRI 2-1 Organizational details GRI 2-9-2-21 Governance
Business Performance	GRI 201 Economic Performance
Legal Compliance	GRI 2-27 Compliance with laws and Regulations
Information Security	GRI 418 Customer Privacy
Sustainable Finance	GRI 201 Economic Performance GRI 203 Indirect Economic Impacts
Risk Management	GRI 201 Economic Performance
Customer Relationship Management	GRI 417 Marketing-and Labeling GRI 2-27 Compliance with laws and Regulations
Innovation and Digital Finance	GRI 203 Indirect Economic Impacts
Talent Recruitment and Retention	GRI 401 Employment GRI 404 Training and Education
Actions for Climate Change	GRI 201 Economic Performance GRI 305 Emissions

# TCFD 績效評估聲明書



## TCFD Performance Assessment Statement

The process and procedures of  
**Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.**  
 No. 66, Sec. 1, Zhongxiao W. Rd., Zhongzheng Dist.,  
 Taipei City 100, Taiwan  
 have been assessed from 09 March 2023 to 16 March 2023  
 and demonstrated the implementation status against the

### Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (29 June 2017)

The organization has incorporated climate-related governance organization  
 The actual and potential impacts of climate-related risks and opportunities has been considered  
 and identified over the relevant short-, medium-, and long-term time horizons  
 The resilience of the organization's strategy has taken into consideration with different climate-related scenarios  
 including RCP2.6 and RCP8.5 scenarios  
 The methodology of organization's climate-related risk management process has been implemented.  
 The greenhouse gas (GHG) emissions inventory has been conducted and verified annually,  
 with climate-related metrics and targets established.  
 For the following activities

Governance, Strategy, Risk Management, Metrics and Targets  
 And cover the following operational locations:  
 Headquarter of Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.  
 Shin Kong Life Insurance meets SGS TCFD performance assessment at  
 disclosure level  
 Authorised by



**Stephen Pao**  
 Knowledge Deputy General Manager  
 Issue Date: 07 June 2023  
 Valid Date: 06 June 2024

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



**Disclaimer**  
 The findings recorded herein demonstrated a level of performance against the  
 Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures  
 (TCFD) (29 June 2017) and are only valid at the time of the intervention and only as stated  
 above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or  
 contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal,  
 national or regional acts and regulations issued pursuant to TCFD.  
 SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit  
 Services.

Page 1 of 2



### NATURE AND SCOPE OF THE ASSESSMENT

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 performance assessment of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, (hereinafter referred to as TCFD).

The information in the Shin Kong Life's TCFD disclosure framework 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 TCFD disclosure framework.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of performance assessment with the intention to inform all Shin Kong Life's stakeholders.

The SGS protocols are based upon the Fundamental Principles for Effective Disclosure contained within the TCFD and SGS Management System Manual and Global System procedures.

The performance assessment comprised a combination of pre-assessment research, interviews with relevant employees and superintendents in Shin Kong Life's Headquarter, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

### SCOPE OF PERFORMANCE ASSESSMENT AND DISCLOSURE CRITERIA

The scope of the performance assessment included evaluation of quality, reliability of TCFD disclosure and performance information and evaluation of adherence to the four core elements as well as seven principles for effective disclosures for the information to be disclosed.

### PERFORMANCE ASSESSMENT METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

### STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from Shin Kong Life, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assessment team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 28000, ISO 20121, SRA, EMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the TCFD performance assessment service provisions.

### ASSESSMENT OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information demonstrated by Shin Kong Life within the TCFD performance assessment evaluated is reasonable, reliable and provides a sufficient and balanced representation of Shin Kong Life climate related risks and opportunities management activities and meets SGS TCFD performance assessment at disclosure level.

**Disclaimer**  
 The findings recorded herein demonstrated a level of performance against the  
 Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures  
 (TCFD) (29 June 2017) and are only valid at the time of the intervention and only as stated  
 above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or  
 contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal,  
 national or regional acts and regulations issued pursuant to TCFD.  
 SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit  
 Services.

Page 2 of 2

# 相關證書

### ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS)



### ISO 27001:2013 資訊安全國際標準



### BS 10012:2017 個人資料管理制度認證



### ISO 14046:2014 水足跡



### ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查



### ISO 50001:2018 能源管理系統



### ISO 10002:2018 客訴品質管理系統



### RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客



### ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統





有光在  
實現每個期待  
THE LIGHT IN YOUR HEART

