

# 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圍

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

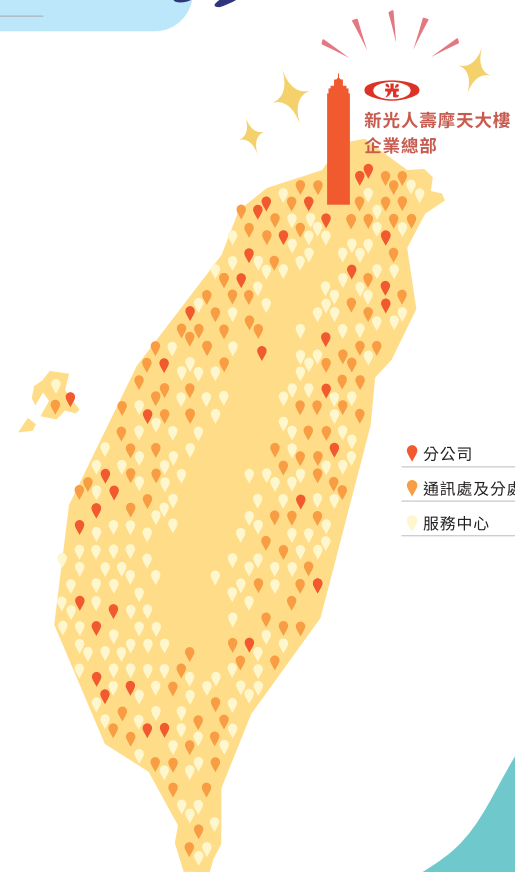
註 1：根據 2022 年 12 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人/平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

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。

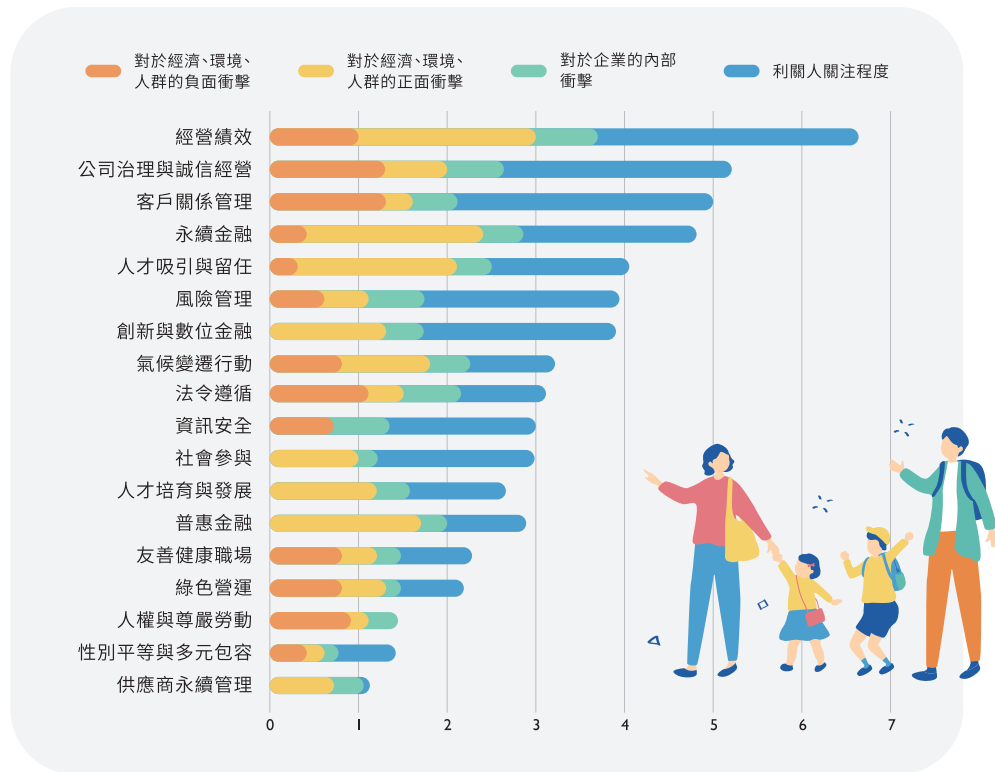




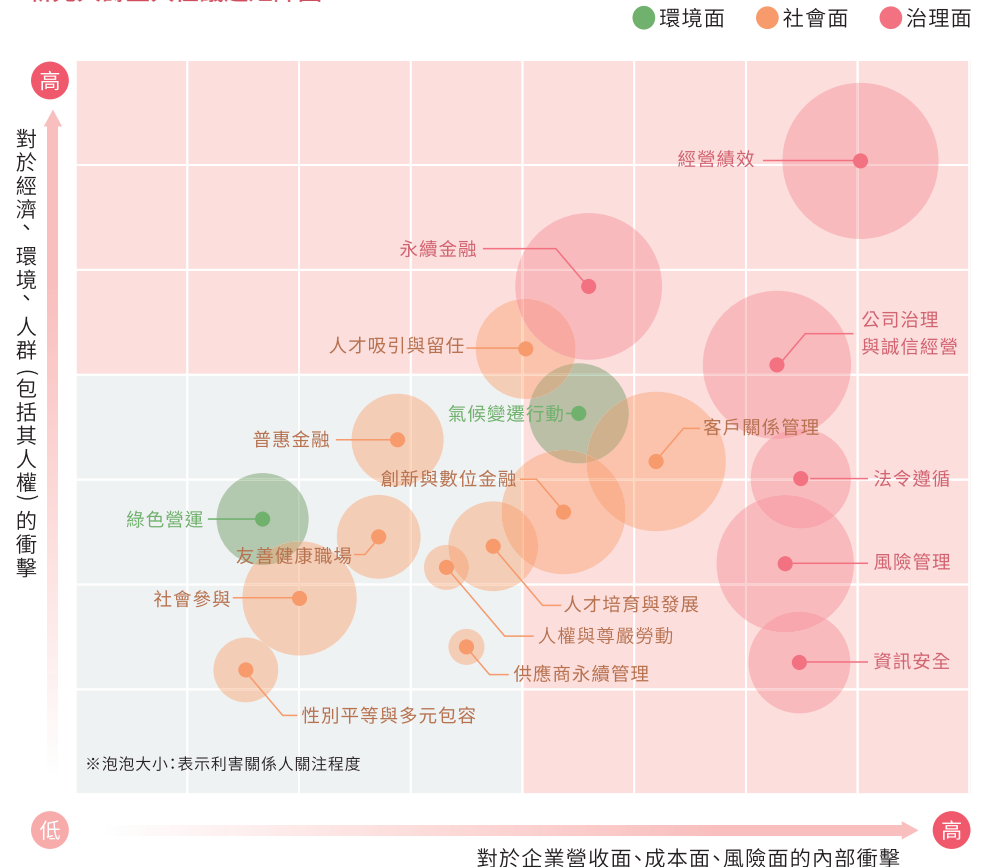
### 1.4.2 重大議題衝擊評估 | GRI 3-2 |

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： 0800-031-115</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募，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，揭露公司治理暨攸關股東權益等事項</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>