

董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

永續新光



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。



願 景 成為永續經營的標竿企業,大眾信任的金融夥伴

發行第一本新光人壽氣候相關財務揭露TCFD報告書

- 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
- 核心價值 | 低碳/創新/共好





P	1963年	新光人壽成立
ł	1983年	成立新光人壽慈善基金會
ł	2012年	成立企業社會責任(CSR)專責單位
		發行第一本企業社會責任(CSR)報告書
ł	2013年	成立企業社會責任(CSR)委員會
ł	2014年	首家舉辦供應商大會之金融保險業者
ł	2016年	簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
ł	2017年	自主遵循責任投資原則(PRI)、永續保險原則(PSI)
ł	2020年	自主依循永續會計原則(SASB)
ł	2021年	將「企業社會責任委員會」更名為「企業永續經營委員會」,新增TCFD組,並將永續目標及執行成果提報至董事會
		自主依循氣候變遷相關財務揭露(TCFD)框架
		新光一畝田-幸福餐桌專案完成SROI計算
		加入亞洲投資人氣候變遷聯盟(Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)
ł	2022年	出版英文永續報告書
	2023年	新光人壽邁入60周年



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

8. 打造共好社會

低碳 2. 強化氣候韌性

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

附綠

1. 永續新光

1.1 關於新光人壽 GRI 2-1、2-6、2-7

新光人壽深耕台灣超過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 基本資料

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 9,238 人;

非正式員工 3,566 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

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。

服務據點

遍布全台灣的服務範疇

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	15	1
離島地區 註2	1	2	0
全台總數(台灣本島及離島)	23	317	32

註 1:根據 2023 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:網頁連結:https://www.skl.com.tw/serviceCenter.htm

海外佈局

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





董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

- 3. 邁向淨零未來
- 創新 4. 孕育多元人才
 - 5. 卓越客戶體驗
- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

1.1.2 經濟績效 GRI 2-2、201-1

新光人壽持續聚焦價值商品、落實通路分流兼顧動能及價值的策略,2023年合併總資產達3.6兆元。初年度保費389億元,總保費收入達1,675億元,市佔率為7.7%。在積極推動外幣保單策略下,外幣保單初年度保費佔整體初年度保費比重達55.4%,優於同業平均39.3%。展望2024年,業務面將持續銷售外幣保單,堆疊新契約價值並降低避險成本;投資面將配合市場變化、機動調整資產配置、獲取穩定收益。

為因應接軌 IFRS 17及 ICS 國際制度所帶來之影響, 新光人壽自 2018 年即成立專案小組,整合相關單位積 極推動接軌措施,並定期舉辦法說會與投資人溝通經營 狀況,並揭露於新光金控投資人關係專區。2022 年起 係受全球升息、台美利差擴大、避險工具成本及匯損等 因素影響,導致經濟績效獲利不易,業已與股東及投資 人陳報因應及改善措施。就所受高關注及高風險事件, 亦將持續執行風險管理、財務及業務改善計畫,並持續 與主管機關溝通,詳見 6.3 風險管理章節。

行銷通路速覽

單位:新台幣百萬元

保費收入	2023 年保費收入	占率
業務員	27,419	70.6%
銀行通路	7,692	19.8%
保經代及其他	3,749	9.6%
合計	38,859	100.00%

註 1: 保費收入為各通路 2023 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。

近三年新光人壽財務績效 GRI 201-1

單位:新台幣百萬元

	項目	2021年	2022 年	2023年
	資產總值	3,417,399	3,565,106	3,587,524
〇〇〇 () 經營能力	初年度保費收入	52,783	53,698	38,859
(八八八) 経営能力	總保費收入	239,586	189,463	167,513
	營業收入	360,771	289,810	259,430
	稅後淨利	12,586	-4,872	-17,193
0 🕞	保留盈餘	94,175	89,569	74,828
獲利能力	每股盈餘(元)	1.86	-0.68	-2.33
4111	資產報酬率 (%)	0.40	-0.11	-0.45
	股東權益報酬率 (%)	7.39	-3.05	-11.58
	繳納政府稅金	1,175	1,225	1,234
	營業成本	339,702	281,200	269,505
^~	員工薪資支出	9,572	8,688	9,393
經濟價值	員工福利支出	1,491	1,358	1,273
11 11 11 1 11 11	社區投資 ^{註3}	84	71	73
	留存的經濟價值 ^{註4}	8,747	-2,732	-22,048
	分配股東股利 註2	0	0	0

- 註 1:資料來源為 2023 年個體財務報告♂及 2023 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 (詳打造共好社會章節)
- 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。



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

- 7. 發揮金融永續價值
- 8. 打造共好社會

附綠

1.2 企業永續經營委員會 GRI 2-9 \ 2-12 \ \ 2-13 \ \ 2-14 \ \ 2-16

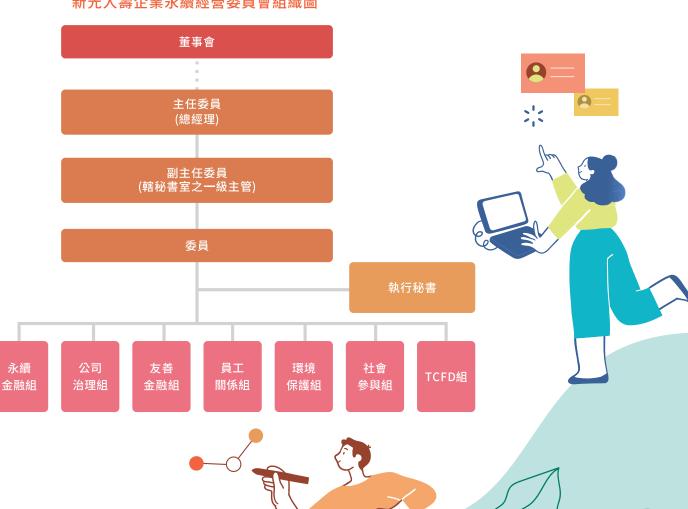
新光人壽將永續經營概念落實於日常業務運作中, 除成立專責組織,亦鼓勵員工參與 ESG 教育訓練,提 升永續相關專業職能,期望由內而外形塑企業永續文 化。自2013年成立「企業社會責任委員會」委員會, 並於 2021 年經董事會核定通過,更名為「企業永續經 營委員會」,由總經理擔主任委員,並由各領域之轄區 一級主管擔任委員,監督並管理小組運作;委員會轄下 設有執行秘書與7個執行小組,各小組皆由部室主管擔 任組長,負責相關議題研討與專案執行。

委員會運行機制

每季召開企業永續經營執行小組會議,追蹤小組各 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。

2023年本公司共召開 4 次執行小組會議及 3 次委 員會,議題包含永續行動推展情形、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;並向董事會報告永續重大議 題相關執行成效及永續年度目標、TCFD 及誠信經營落 實情形。

新光人壽企業永續經營委員會組織圖



新光人壽 2023 永



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

- 5. 卓越客戶體驗

- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附綠

1.3 永續策略與目標

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。

永續策略藍圖

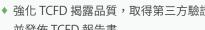
低碳

策略重點

◆ 強化公司氣候變遷相關財務揭露







強化氣候韌性





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

2023年成果

- ◆ 計算投融資組合碳排放,制定高碳排產業清單
- ◆ 舉辦 2 場董事及高階主管教育訓練

- ◆ 風險管理
- ♦ 永續金融
- ◆ 氣候變遷行動



- ◆ 強化 TCFD 揭露品質,取得第三方驗證, 並發佈 TCFD 報告書
- ◆ 協助新光金控 TNFD 推動與執行

中長期目標(以 2027 為目標年)

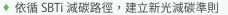
◆ 發行第一本 TCFD 報告書,並將執行成果提報董事會

連結的重大議題

邁向淨零未來



策略重點







◆ 自身營運 GHG 減量 2 %



- ◆ 2030 年總部及主要辦公室據點碳中和
- ◆未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書
- ◆ 擴大 ISO50001 導入據點

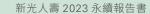
2023 年成果

- ◆ 落實自身營運減碳目標與計畫
- ◆ 累積取得綠建築證照 6 張、候撰綠建築證照 3 張
- ◆ 響應政府綠色租賃 2.0 方案,協助租戶提升綠電使用
- ◆ 打造低碳服務永續門市,取得碳足跡 ISO14067 認證及 碳足跡標籤

連結的重大議題

◆ 氣候變遷行動







董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效

1. 永續新光

永續特色專欄

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

- 5. 卓越客戶體驗
- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

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



8 ICCOT MUMANO
STORES

10 letterins

4 conservation

短期目標(2024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 2027 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%

2023 年成果

- ◆ 員工平均受訓時數 106 小時
- ◆ 內部職缺遞補率維持 84.4%
- ◆ 績優人才留任率維持 95.4%
- ◆ 高階女性主管佔比 20.0%
- ◆ 增加學習假至2日
- ◆ 增加好孕假及陪好孕假各 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

◆ 點亮友善金融 ◆ 強化保險知識 ◆ 促進金融包容性 ◆ 擴展金融可及性



8 DESCRIPTION AND STATE OF THE STATE OF THE

短期目標(2024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
- ◆ 推動友善金融,並持續維持公平待客評核前段班



中長期目標(以2027為目標年)

- ◆ 自有通路 e 投保占比維持大於 95%
- ◆ e-agent 比例達 65% 以上
- ◆ 每年淨推薦值 (NPS) 較前期提升,或 0-6 分批評者比例降低
- ◆ 網路會員達 135 萬
- ◆ 建構友善金融生態圈,公平待客評核維持前段班

2023 年成果

- ◆ 自有通路 e 投保占比達 94.3%
- ◆ e-agent 比例達 60.3%
- ◆ 保單行政流程整體淨推薦值 (NPS) 由 2022 年 82.8% 提升至 89.2%
- ◆ 網路會員達 106 萬
- ◆ 金管會「公平待客原則評核」獲得排名前 25% 殊榮
- ◆ 推動財富守門員、新光 165 全民防詐計畫等,強化全民金融素養

連結的重大議題

- ♦ 創新與數位金融
- ◆ 客戶關係及服務品質
- ◆ 普惠金融









董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效

1. 永續新光

永續特色專欄

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

- 創新 4. 孕育多元人才
 - 5. 卓越客戶體驗

- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附綠



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(2024年)

- ◆ 每年辦理董事及員工誠信經營教育訓練
- ◆ 維持 ISO 27001 及 BS 10012 國際標準 驗證,並執行 ISO 27001 轉版計畫
- ◆ 落實資訊安全防護與應變機制

中長期目標(以2027為目標年)

- ◆ 協助金控之公司治理評鑑達前 20%
- ◆ 維持董事會實際出席率達 85% 以上
- ◆ 揭露董事會及功能性委員會績效
- ♦ 維持資安驗證

2023 年成果

- ◆ 完成董事會及功能性委員會績效評估
- ◆ 持續取得 ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS) 國際標準驗證
- ◆ 持續通過 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
- ◆ 資訊安全與隱私權
- ♦ 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



9 konstraken

短期目標(2024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2027為目標年)

- ◆ 以 2020 年為基準年,專案投資綠能相 閣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
- ◆ 持續落實供應商管理機制例

2023 年成果

- ◆ ESG 主題投資總金額, 逾 5.480 億元
- ◆ 永續發展債券(可持續發展債券、計會 責任債券、綠色債券)投資金額達 450 億元,較前年成長3%
- ♦ 發放議合問卷,超過6成被投資公司已 結案或朝正向發展
- ◆ 綠色採購占可採購金額達 43%

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(2024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 3.5 小時



13 CURRETE

•

14 LECTAMENTER

中長期目標(以2027為目標年)

- ◆ 積極與外部組織合作,規劃持續性公 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



2023 年成果

- ◆ 社區參與總投入達 7,284 萬元,受惠 達 76 萬餘人次
- ◆ 企業志工時數達 3.42 小時
- ◆ 永續聚保盆公益計畫,實踐循環經濟, 預計為 1,375 個弱勢家庭提供微型保 險保障
- ◆ 遠距健康促進偏鄉公益計畫,每投入 1 元可創造 SROI 9.57 元之社會價值

連結的重大議題

♦ 社會參與

註:普惠金融及社會參與為新光金控 2023 年永續重大議題



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

- 創新 4. 孕育多元人才
 - 5. 卓越客戶體驗

- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

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 2023 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20項永續議題;其中4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	● 透過發放問卷蒐集利害關係人對20項永續議題的關注程度;共回收159份外部利害關係人問卷。	
2 M	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771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20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,以確認重大性議題之完整性;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2023年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。 	
	確認重大性議題 Step 7	性;重大議題相關執行成果亦不定期向董事會報告。 經確認之10項永續重大議題將作為2023年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	



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附綠

1.4.2 重大議題衝擊評估 GRI 3-2

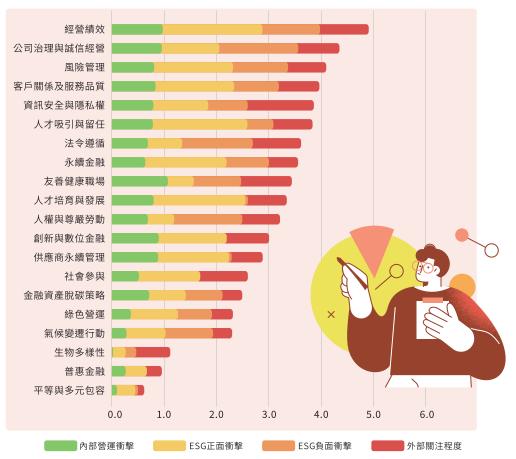
新光人壽深耕永續領域多年,關注多項永續議題,與金控母公司一同進行問卷調 查及討論,從列舉的20項永續議題中調查其對於企業內外部之正、負面衝擊,以及利害 關係人關注程度,而後對此調查結果進行量化分析及排序。

ESG 重大議題	Top 5 總次數	對組織營運 衝擊程度	利害關係人 關注度	永續發展 衝擊	星星 總數	問卷填答 排序	長期永續目標 (同時為 2022 年重大議題)
經營績效	12	***	***	***	9	1	V
公司治理與誠信經營	9	***	**	***	8	2	V
風險管理	8	**	***	***	8	3	V
客戶關係及服務品質	8	**	***	***	8	3	V
資訊安全與隱私權	5	**	**	*	5	5	V
人才吸引與留任	5	**	***		5	6	
法令遵循	5	*		***	4	7	V
永續金融	0		*	***	4	7	V
友善健康職場	5	*	***		4	7	V
人才培育與發展	3	*	**		3	10	
人權與尊嚴勞動	3	*	**		3	10	
創新與數位金融	2	*		*	2	12	V
供應商永續管理	2		*	*	2	12	
社會參與	2		*	**	3	14	
金融資產脫碳策略	3			***	3	15	
綠色營運	2			**	2	16	
氣候變遷行動	2			**	2	16	V
生物多樣性	2			**	2	16	
普惠金融	1			*	1	19	
平等與多元包容	0				0	20	

重大議題鑑別與篩選原則

透過彙整組織營運衝擊度、利害人關注度及永續發展衝擊等 3 份問卷中各項永續 議題受選擇的次數,找出各項問卷點選次數之交集,並納入三項篩選原則:1. 問卷填 撰總次數前5名、2. 為公司長期永續目標、3.2022年為重大議題者,鑑別出今年10 項重大議題,與2022年鑑別結果相同。

重大議題排序





董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

- 創新 4. 孕育多元人才
 - 5. 卓越客戶體驗

- 共好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

重大議題排序

綜合篩選原則及問卷分析結果,與去年相比風險管 理、資訊安全與隱私權、法令遵循等3項議題排名上升; 客戶關係及服務品質、人才吸引與留任、永續金融、創 新與數位金融及氣候變遷等 5 項為下降;另經營績效及 公司治理與誠信經營排名不變,皆為排序第一及第二, 顯示企業作為營利事業,利害關係人對其獲利及治理能 力仍最為看重。

重大議題排序異動比較表

2023 年重大議題		2022 年重大議題
經營績效		經營績效
公司治理與誠信經營		公司治理與誠信經營
風險管理	Û	客戶關係管理
客戶關係及服務品質	₽	永續金融
資訊安全與隱私權	Û	人才吸引與留任
人才吸引與留任	Û	風險管理
法令遵循	Û	創新與數位金融
永續金融	Û	氣候變遷行動
創新與數位金融	₽	法令遵循
氣候變遷行動	₽	資訊安全

重大議題與新光人壽價值鏈關係

價值鏈衝擊

工 1 举 胚	CDI类型性点之际	CACD ## BIJ	上游	新光	人壽	下游
重大議題	GRI 準則特定主題	SASB 準則	供應商 / 承攬商	營運	通路銷售	保戶/消費者使用
經營績效	■ GRI 201 經濟績效	FN-IN-000.A	A	•		•
公司治理與誠信經營	■ GRI 2-1 組織詳細資訊 ■ GRI 2-9~2-21 治理		A	•	A	•
風險管理	■ GRI 201 經濟績效	FN-IN-550a.1 FN-IN-550a.2 FN-IN-550a.3		•		0
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		•	A	•
資訊安全與隱私權	■ GRI 418 客戶隱私		A	•	A	•
人才吸引與留任	■ GRI 401 勞雇關係■ GRI 404 訓練與教育			•		
法令遵循	■ GRI 2-27 法規遵循			•	A	0
永續金融	■ GRI 201 經濟績效 ■ GRI 203 間接經濟衝擊	FN-IN-410a.2		•		
創新與數位金融	■ GRI 203 間接經濟衝擊	FN-IN-410b.2		•	A	•
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 FN-IN-410c.1 FN-IN-410c.2 FN-IN-410c.3 FN-IN-410c.4	A	•	A	0

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。



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

- 3. 邁向淨零未來
- 創新 4. 孕育多元人才
 - 5. 卓越客戶體驗
- 共 好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

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
經營績效	新光人壽重視股東及利害關係人權益,透過 鎮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。	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。	《公司治理實務守則》 《績效管理與發展辦法》	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。	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。	聯繫專線: (02)2389-5858投資人關係聯絡信箱: ir@skfh.com.tw	1.1 關於新光人壽
公司治理與誠信經營	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。	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	《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	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。	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	whistleblower@skl.com.tw	6.1 公司治理 6.2 誠信經營
風險管理	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。	 訂定相關風險管理機制與規範, 風險管理委員會於每季檢視風 險執行概況,並將整體風險管 理情形提報至董事會。 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。 	《保險業風險管理實務守則》 《新光人壽保險股份有限公司風 險管理政策》 《營運持續管理》	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。	 落實風險管理,面臨新興風險能快速因應,新增或強化風險管理機制。 持續強化營運持續管理系統 (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 	透過官網及年報資訊,與大眾溝通風險於危機管理情形: 風險管理委員會之組成、職責及運作情形 風險管理資訊 年報(風險管理與評估)	6.3 風險管理
①① ②②② 客戶關係 管理	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。	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	《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》	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。	確實要求所有員工遵守規 範,確保所有利害關係人 之權益。	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。 • 客戶服務專線: 0800-031-115 • 檢舉信箱: whistleblower@skl.com.tw	5.1 永續保險 5.3 公平待客與客戶 體驗
資訊安全與隱私	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、人權皆具有正面衝擊。	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 際標準驗證、進行政策宣導以確 保規範落實、員工教育訓練、定期 進行資安健診及個資侵害演練等事 宜。	《資訊安全政策》《個人資料管理政策》《隱私權保護聲明》	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。	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。	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。 • 客戶服務專線:0800-031- 115 • 檢舉信箱: whistleblower@skl.com.tw	6.4 資訊安全



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

- 3. 邁向淨零未來
- 創新 4. 孕育多元人才
 - 5. 卓越客戶體驗
- 共 好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

	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
人才吸引與留任	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。	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	《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》	以成為最照顧員工的安心 企業為目標,致力打造友 善職場	以 2027 年為目標: - 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90%以上 - 高階女性主管佔比達27%	 員工意見信箱: speaklouder@skl.com.tw 意見發表區 離職懇談 勞資會議 員工意見調查 性騷擾申訴信箱: shinkong113@skl.com.tw 	4.1 多元人才招募 4.2 人才培育與發展 4.3 友善幸福職場
法令遵循	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。	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		確保公司之營運及業務執 行皆遵守法規。	培育法令遵循人才,以助 於業務合規推展,降低受 裁罰風險。	 員工意見信箱: speaklouder@skl.com.tw 檢舉信箱: whistleblower@skl.com.tw 供應商申訴專線: (02)2389-5858#2002 	6.2 誠信經營
永續金融	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,協助產 業轉型並朝永續發展;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。	續金融政策,將 ESG 風險因子納入 投資及融資等作業流程與辦法中,並 與投資對象議合,發揮金融業核心價		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。	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。	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。 · 投資人關係聯絡信箱: ir@skfh.com.tw · 官網機構投資人盡職治理專區	7.1 推動永續金融
創新與數位金融	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 開發及提供適切性之保險服務及數位科 技,並攜手政府部門、學術機構、社會 企業組織,提供更多元的數位服務,對 於社會及經濟具有正面影響。	體驗,並強化督導功能,落實公平待 客;訂定指標進行追蹤監控,持續挖		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。	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。	• 客戶服務專線: 0800-031-115	5.4 數位創新服務
氣候變遷 行動	氣候變遷對於企業營運將可能造成成本 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。	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	《保險業氣候相關風險財務揭露指引》 《環境政策》 《溫室氣體減量及管理法》 《新光金控溫室氣體減量暨碳定價 管理辦法》	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。	理,依規完成氣候變遷	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 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。	2. 強化氣候韌性



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

- 5. 卓越客戶體驗
- 共好 6. 實踐永續治理

 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

1.5 利害關係人溝通 GRI 2-29

新光人壽檢視組織營運活動、產業價值鏈關係並考量產業特性,經內部討論溝通後鑑別出8大類利害關係人。藉由多元化溝通管道,即時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。2023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	2023 年溝通成果
	股東/投資人 穩健的財務經營績效及有效的投資風險控 管,是股東投資人關心的議題。	經營績效永續金融公司治理與誠信經營社會參與	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	1 次 / 年 不定期 1 次 / 季 常設性 常設性	 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 金控舉辦8場中英文法人說明會 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 於公開資訊觀測站更新財務報告、年報等資訊
nn	員工 新光人壽視員工為永續經營的重要資產, 如何透過員工正確傳遞以人為本的服務精 神,並積極回應員工各方面的心聲,是企 業能否能長期經營的關鍵。	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	內網意見發表區電子報(人資 e 報、勞安季刊) 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	常設性 不定期 常設性 1次/季 1次/兩年 1次/季 2次/月	 內網意見發表區新增28篇留言 發行1次勞安季刊,20篇防疫及職安衛相關宣導 召開職安委員會4次 臨時健康服務844場次,時數達1,688小時 員工申訴4件,勞資爭議件數4件 舉辦4場勞資會議
	客戶 保險是服務人的事業,當即時回應並滿足 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。	・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	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	常設 常 設 設 定 次 設 設 設 決 大 性 性 性 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大 大	淨推薦值 (NPS) 達 89.2%服務近 47 萬通客服來電,滿意度為 94.3%
\$ \$ \$ \$	重要投資授信對象 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。	• 財務績效 • 永續金融	機構投資人盡職治理報告 法說會 / 股東會 親自拜訪	1 次 / 年 1 次 / 年 不定期	 出版機構投資人盡職治理報告 全年共計出席 164 家股東會 (參加比率 100%) 議案總計表決數 954 件 發放議合溝通問卷,共 169 份



董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄

1. 永續新光

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

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

- 5. 卓越客戶體驗
- 共 好 6. 實踐永續治理
 - 7. 發揮金融永續價值
 - 8. 打造共好社會

附錄

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	2023 年溝通成果
社區、社群、NPO/NGO 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。	・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	講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站	不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性	 辦理有助於利害關係人瞭解 SDGs 以及永續發展政策的活動有 1,556 場次 持續贊助參與鹽水蜂炮、大甲媽祖遶境等地方藝文活動 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 社會參與總投入 7,284 萬元,約 76 萬人次受惠。
政府與主管機關 金融保險事務受主管機關高度監管,因此 我們嚴循法令政策,以健全金融業務經營, 維持穩定發展。	・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	公函 主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期	公司治理評鑑前 20%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
供應商 為公司永續發展夥伴,以滿足內外部各利 害關係人之需求。	 供應商永續管理資訊安全 法令遵循 職場健康與安全	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	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	 議價廠商及合約廠商皆 100% 簽署供應商承諾書 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)
媒體/評比機構 為公司重要訊息傳遞媒介,因此與媒體/ 評比機構保持良好的互動,才能與利害關 係人保持良好的議合契機。	・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	評比調查 座談會 / 交流會 新聞稿 記者會 媒體專訪	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	 參加國家品牌玉山獎、遠見 ESG 企業永續獎、保險信望愛獎 新聞稿(媒體正面露出)875篇 安排與協助51次媒體專訪