

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

1 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

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

目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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. 永續新光

1.1 關於新光人壽

新光人壽深耕台灣 60 逾年，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 公司簡介 | GRI 2-1、2-6、2-7 |

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 9,992 人；非正式員工 3,016 人
 資本總額：新台幣 827.7 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、網路投保等



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。



營運據點

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	2
離島地區 ^{註2}	1	2	0
全台總數(台灣本島及離島)	23	285	27

註 1：根據 2024 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：如欲了解最新資訊，請參考新光人壽官網客戶服務櫃台。

海外布局

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



目錄

董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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 經營績效 | GRI 2-2、3-3、201-1 |

2024 年受惠於投資精準布局及保險業務動能強勁，稅後淨利達 101.6 億元，股東權益報酬率較去年成長 17.45%。新光人壽聚焦外幣保單及價值型商品銷售，初年度保費 642 億元，總保費收入達 1,904 億元，市佔率為 7.8%，在積極推動外幣保單策略下，外幣保單初年度保費比重達 68%，優於同業平均 38.3%；新契約 CSM 為 385 億元，較 2023 年成長 23%，2024 年保障型商品 CSM 占比為 90%，維持高占率。

面對接軌國際財務報導準則第 17 號 (IFRS 17) 與新一代清償能力制度 (TW-ICS) 的挑戰，新光人壽於 2020 年即訂下接軌前累積合約服務邊際 (CSM) 超過 1500 億元以上，並以每年達成 300 億元為首要目標。近年，朝三面向推動，第一是向董事會及業務團隊溝通 CSM 對財報實質的影響，即保單利潤將逐期認列至損益表；第二是自建財會系統，將每一筆新契約資料妥善保存，接軌後可採完全追溯法將 CSM 釋放，並開始模擬各種資產重分類方式，以穩定負債對淨值的影響；第三則是成立「IFRS 暨 ICS 國際接軌管理委員會」，由董事長親自指揮投資、精算等部門，為接軌建立策略方針。展望 2025 年，在商品策略上將以美元利變保單為主，加大意外險及健康險銷售，優化資產負債配置、持續累積 CSM；投資面則透過靈活配置國內外股票與固定收益，穩定經常性收益。

行銷通路速覽

單位：新台幣百萬元

保費收入	2024 年保費收入	占率
業務員	47,713	74.4%
銀行通路	11,748	18.3%
保經代及其他 ^{註2}	4,704	7.3%
合計	64,164	100.0%

註 1：保費收入為各通路 2024 年初年度保費收入

註 2：其他包含直效行銷與其他

註 3：個位數差異係四捨五入原因



新光人壽近三年財務績效

單位：新台幣百萬元

項目	2022 年	2023 年	2024 年	
經營能力	資產總值	3,565,106	3,587,524	3,699,006
	初年度保費收入	53,698	38,859	64,164
	總保費收入	189,463	167,513	190,408
獲利能力	營業收入	289,810	259,430	318,665
	稅後淨利	-4,872	-17,193	10,157
	保留盈餘	89,569	74,828	87,665
	每股盈餘 (元)	-0.68	-2.33	1.29
經濟價值	資產報酬率 (%)	-0.11	-0.45	0.32
	股東權益報酬率 (%)	-3.05	-11.58	5.87
	繳納政府稅金	1,225	1,234	1,346
	營業成本	281,200	269,505	295,782
	員工薪資支出	8,688	9,393	11,430
	員工福利支出	1,358	1,273	1,735
社區投資 ^{註2}	71	73	35	
留存的經濟價值 ^{註3}	-2,732	-22,048	8,337	
分配股東股利 ^{註4}	0	0	0	

註 1：資料來源為 2024 年個體財務報告及 2024 年股東會年報

註 2：社區投資為自行統計資料 (詳打進共好社會章節)，2024 年起不含新光人壽慈善基金會之數值。

註 3：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。

註 4：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。

目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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

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

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。「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

新光人壽為新光金控百分之百持股之子公司，透過新光金控「企業永續經營委員會」的管理機制，由新光人壽總經理及專責主管直接參與新光金控「企業永續經營管理委員會」，並由專責單位參與每季金控永續績效追蹤會議，將母公司之永續策略及趨勢資訊，傳達至人壽內部設立的企業永續經營委員會及執行小組。

註：新光金控「企業永續經營委員會」為隸屬於董事會之功能性委員會，委員會成員經董事長提名後經董事會決議，第三屆共有三位委員，分別為陳彥彥獨立董事、簡敏秋獨立董事及許永明獨立董事。

新光人壽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。

2024 年本公司共召開 4 次執行小組會議及 4 次委員會，完備委員會組織規程、審定永續報告書、確認永續重大主題、擬定年度策略與目標及檢視永續執行成果等；並向董事會報告 TCFD 及誠信經營落實情形、永續資訊管理之內部控制制度，以利董事及管理階層掌握本公司永續經營情形，並針對相關目標與績效進行督導。

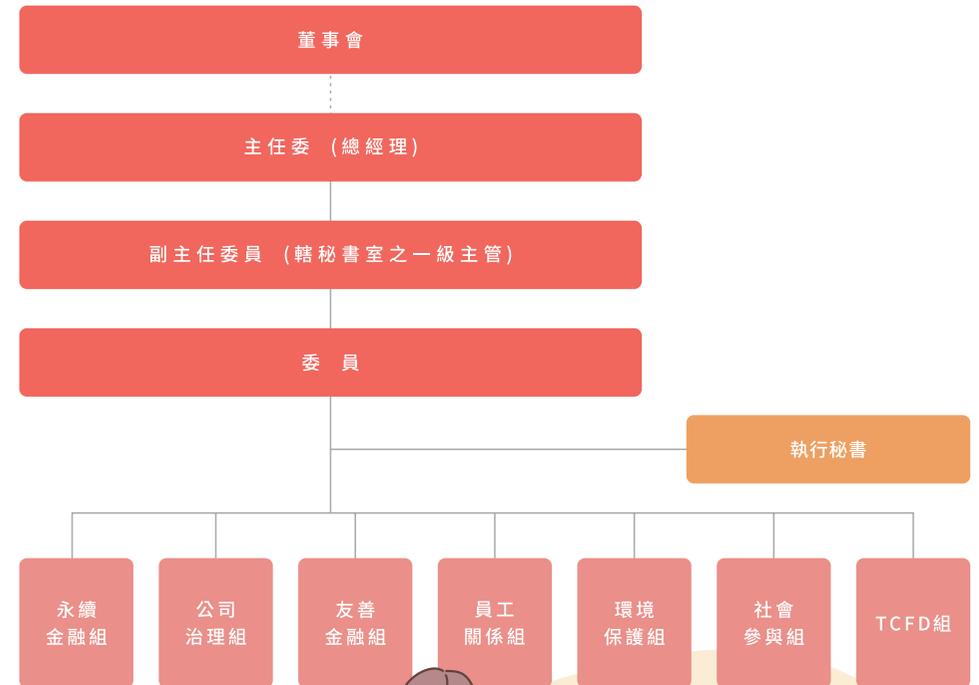
永續資訊之管理

於 2024 年將永續資訊之管理納入內部控制制度，內容包含永續報告書資訊蒐集、傳遞、處理與編制、核准與發布之作業流程及控制要點，最後將其內控項目納入稽核年度一般查核，確保對外揭露永續資訊之合理性、正確性。

IFRS 永續揭露準則 S1、S2

因應金管會推動「我國銜軌 IFRS 永續準則藍圖」，2024 年母公司新光金控帶領子公司，成立專案小組，將導入時程及計劃提報董事會，於 2025 年辦理相關教育訓練並進行落差分析，預計將永續會計準則之要求納入 2026 年之年報，並於 2027 年發布。

新光人壽企業永續經營委員會組織圖



1.3 永續願景與承諾

新光人壽秉承母公司新光金控「低碳、創新、共好」的永續價值，充分發揮自身核心職能與資金影響力，全面推動並落實多元化之永續與 ESG 行動。同時，積極響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，訂定企業永續願景、策略方向及中長期目標，與各方利害關係人攜手合作，共同朝向企業永續經營的願景邁進。

永續願景與承諾								
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。							
核心價值								
SDGs								
承諾	承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案。		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。		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。			
策略方向	強化氣候韌性 邁向淨零未來		孕育多元人才 卓越客戶體驗		實踐永續治理	發揮金融永續價值	打造共好社會	
重大主題	● 氣候變遷行動		● 人才吸引與留任 ● 友善健康職場 ^註		● 普惠金融 ● 客戶關係與服務品質 ● 創新與數位金融		● 公司治理與誠信經營 ● 風險管理 ● 法令遵循 ● 資訊安全與隱私	● 永續金融 ● 社會公益 ^註

註：友善健康職場與社會公益為新光金控 2024 年永續重大主題。

- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
 - 1.4 重大主題鑑別
 - 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

- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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 重大主題鑑別 | GRI 2-12、2-14、3-3 |

新光人壽依 GRI 2021 重大主題鑑別流程《GRI 3：Material Topics 2021》鑑別重大主題，透過問卷發放評估各項永續議題在經濟、環境、人群與社會面向潛在的正負面衝擊，藉以確認 2024 年重大主題並將結果提報至企業永續經營委員會。針對各項重大主題，依 GRI 準則揭露其短中長期目標、管理方針及推動成果，以協助利害關係人掌握公司整體永續經營推動成果。

1.4.1 重大主題分析與排序 | GRI 3-1、3-2 |

● 重大主題鑑別流程



目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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

● 重大主題排序

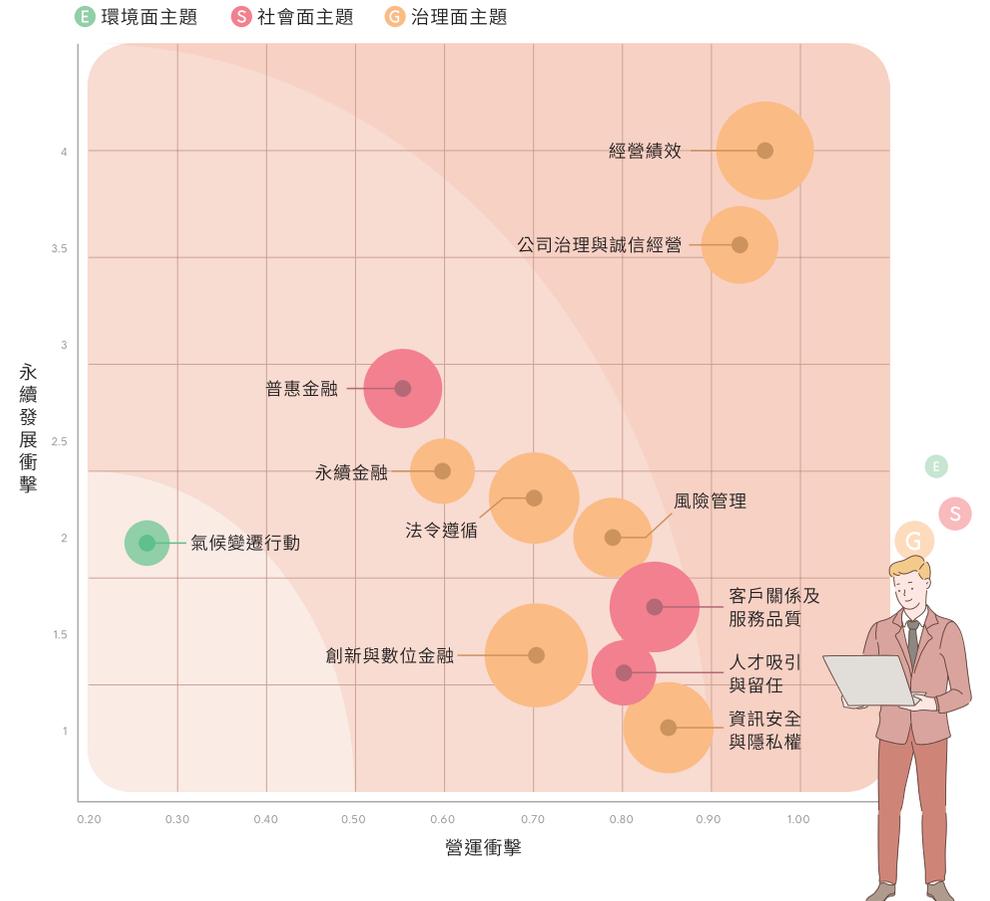
新光人壽綜合「利害關係人關注度」、「營運衝擊度」及「永續發展衝擊度」調查結果，並參考企業短期及長期策略發展重點，進行重大主題之排序。2024 年共鑑別 11 項重大議題，其中「普惠金融」利害關係人關注度提升且同時為公司策略發展重點，新增為本公司重大主題。

重大主題	利害關係人關注程度	營運衝擊程度	永續發展衝擊程度	短期及長期策略發展重點 ^註	排序
經營績效	***	***	**	**	1 —
公司治理與誠信經營	**	***	**	***	2 —
法令遵循	**	*	***	**	3 ↑
風險管理	**	**	**	**	3 —
客戶關係及服務品質	**	**	**	*	5 —
創新與數位金融	***	*	**	***	6 ↑
資訊安全與隱私	**	**	*	*	7 ↓
人才吸引與留任	**	**	*	*	8 ↓
永續金融	*		**	***	9 —
普惠金融	*		**	***	10 NEW
氣候變遷行動			***	***	11 —

註：設有長期策略發展重點為*、設有短期策略發展重點為**、設有短期及長期發展重點為***

● 重大主題矩陣

將 11 項重大主題依「利害關係人關注度」、「組織營運衝擊」與「永續發展衝擊」三重維度繪製矩陣圖，以凸顯各項重大主題之衝擊與關注程度。



註：泡泡大小表示利害關係人關注程度

目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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

● 雙重重大性

新光人壽以雙重重大性 (Double Materiality) 原則鑑別公司營運及外部環境皆具有顯著衝擊的雙重重大主題，係同時考量財務重大性及衝擊重大性，財務重大性考量永續議題對公司營收、成本及風險等面向影響；衝擊重大性考量組織自身營運及價值鏈中，對於外部經濟、環境、人 (含人權) 之正負面衝擊。

營運衝擊 (財務重大性)				重大主題 ^{註1}	永續發展衝擊 (衝擊重大性) ^{註2}									
營收成長	客戶滿意	員工心力	營運風險		金融產業發展⊕	繳稅/稅後淨利⊕	提高投資人獲利⊕	產業轉型⊕	帶動綠色產業發展⊕	提供可負擔商品⊕	使保險業不受信任⊖	資金使用不當⊖	促成高碳排產業發展⊖	不當使用數據⊖
			●	法令遵循	✓	✓					✓	✓		✓
●	●		●	公司治理與誠信經營			✓				✓	✓		✓
●	●	●	●	經營績效		✓	✓				✓	✓		
●			●	風險管理			✓				✓	✓		✓
	●			創新與數位金融	✓						✓			
				永續金融	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
	●		●	資訊安全與隱私										✓
				氣候變遷行動				✓	✓				✓	
●	●			客戶關係及服務品質	✓						✓	✓		✓
				普惠金融	✓	✓					✓			
●		●		人才吸引與留任			✓							

註1：上列重大主題為2024年新光人壽辨識出之11項重大主題

註2：透過國際方法學定義出18項具重大衝擊性之正向與負向衝擊，最終由內部同仁評估後，確定10項對新光人壽有相關的衝擊，「⊕」表正面衝擊，「⊖」表負面衝擊。

註3：「●」表示該重大主題對組織營運衝擊產生實質性的影響；「✓」表示該重大主題對永續發展衝擊產生實質性的影響

新光人壽針對各項重大主題建立管理方針與規劃行動方案，開展相關策略、目標與指標，並定期追蹤成果。

重大主題	對新光人壽的意涵與衝擊	價值鏈衝擊			GRI / SASB 準則	管理方針對應章節
		上游	營運	下游		
經營績效	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，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。	▲	●	●	GRI 201：經濟績效 FN-IN-000.A	1.1.2 經營績效
公司治理與誠信經營	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、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，對營運及商業活動等經濟面具有正面衝擊。	▲	●	●	GRI 2：一般揭露 2021 (2-1、2-9~2-21) GRI 205：反貪腐	6.1 公司治理 6.2 誠信經營
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及合規性，並定期舉辦教育訓練，提升公司全體同仁遵法意識，降低營運風險及受裁罰風險，對經濟面向具有正面衝擊。		●	○	GRI 2：一般揭露 2021 (2-27 法規遵循)	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，新光人壽評估各項風險影響程度，訂定相關風險管理規範；建置營運持續管理系統 (BCMS)，強化公司對重大事件的因應及恢復能力，保障所有利害關係人的利益，對於經濟及社會皆有正面影響。		●	○	GRI 201 經濟績效 FN-IN-550a.1 FN-IN-550a.2 FN-IN-550a.3	6.3 風險管理
客戶關係及服務品質	落實誠信經營及金融友善，確保客戶的服務旅程皆符合法規，以降低營運及裁罰風險；透過滿意度、NPS 調查及各方溝通管道，了解客戶痛點並精進，提升客戶關係管理效率，對於經濟、社會面向具有正面影響。		●	●	GRI 2：一般揭露 2021 (2-27 法規遵循) GRI 417：行銷與標示 FN-IN-270a.1 FN-IN-270a.2 FN-IN-270a.3 FN-IN-270a.4 FN-IN-410b.2	5.1.1 提供安心保障 5.3 公平待客與客戶體驗
創新與數位金融	設計思維以用戶導向出發，因應保戶需求、社會結構變化、核保技術與商品研發的精進，持續開發並提供適切性的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。		●	○	GRI 203：間接經濟衝擊	5.4 數位創新服務
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。	▲	●	●	GRI 418：客戶隱私	6.4 資訊安全與個資保護
人才吸引與留任	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。		●	●	GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育	4.1 多元人才招聘 4.2 人才培育與發展 4.3 友善幸福職場
永續金融	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向影響力。		●	●	GRI 203：間接經濟衝擊 FN-IN-410a.2	7.1 推動永續金融
普惠金融	發揮專業職能、擴大金融覆蓋，提供多元金融友善商品及服務，確保各族群享有基本、平等及合理便利之金融服務，對經濟、社會面向發揮正向影響力。		●	●	GRI 203：間接經濟衝擊	5.2 實現友善金融
氣候變遷行動	氣候變遷將可能造成企業營收衝擊，但同時增加產業轉型機會，新光人壽透過導入 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。	▲	●	●	GRI 201：經濟績效 GRI 305：排放 FN-IN-410c.1 FN-IN-410c.2 FN-IN-410c.3 FN-IN-410c.4 FN-IN-450a.1 FN-IN-450a.2 FN-IN-450a.3	2. 強化氣候韌性

註 1：價值鏈衝擊上游包含供應商、承攬商；營運包含自身營運及合作通路；下游包含保戶、消費者。

註 2：●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。

- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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 |

新光人壽定期審視利害關係人關注重點，遵循「AA1000 SES 利害關係人議合標準」，以問卷及金融同業整體狀況評估，辨識 7 類利害關係人群體：員工、客戶、股東 / 投資人、合作通路、供應商、政府機關、社會大眾。我們藉由多元溝通管道，了解、傾聽利害關係人的聲音與期待，不但及時給予回應，亦作為新光人壽持續前行的基礎。

利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人	對新光人壽的重要性	關注之重大主題	主要溝通管道及頻率	2024 年溝通成果	
 員工	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	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 人才吸引與留任 	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 勞工職場健康服務	常設性 不定期 常設性 每季 每兩年 每季 每月兩次	<ul style="list-style-type: none"> 內網意見發表區新增 17 篇留言 發行 4 次勞安季刊，25 篇防疫及職安衛相關宣導 召開職安委員會 4 次 辦理臨場健康服務 656 場次 員工申訴 1 件、勞資爭議件數 2 件 舉辦 4 場勞資會議
 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	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 永續金融 公司治理與誠信經營 風險管理 創新與數位金融 人才吸引與留任 	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	每年 不定期 每季 常設性 常設性	<ul style="list-style-type: none"> 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
 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	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 法令遵循 客戶關係及服務品質 創新與數位金融 	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	常設性 常設性 常設性 不定期 每季 常設性 常設性 常設性 不定期 常設性	<ul style="list-style-type: none"> 0800 客服來電近 44 萬通，滿意度為 95.4% 整體淨推薦值 (NPS) 達 91.0% 發行 4 本保戶季刊



- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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

目錄

董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 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	對新光人壽的重要性	關注之重大主題	主要溝通管道及頻率	2024 年溝通成果	
 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	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信經營 • 經營績效 • 風險管理 • 創新與數位金融 • 永續金融 	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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 合作通路	與外部通路簽訂合作契約，增加業務銷售機會並提升保費收入，亦提升新光人壽的品牌知名度	<ul style="list-style-type: none"> • 創新與數位金融 • 法令遵循 • 經營績效 • 資訊安全與隱私 	新商品推出 商品說明會 商品新聞稿	不定期 不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 與 30 間金融機構及 95 家保經代公司建立商品銷售合作關係 • 行銷推廣結合 ESG 議題，如植樹計畫、集食行善等活動 • 與 53 間合作通路，共同推動行動投保，力行無紙化
 供應商	永續營運的重要夥伴，新光人壽透過採購行為影響供應商發展綠色商品，共同攜手遵循實踐社會責任承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理與誠信經營 • 創新與數位金融 • 資訊安全與隱私 • 客戶關係及服務品質 • 法令遵循 • 經營績效 • 風險管理 	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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 社會大眾 (NPO / NGO、 媒體、社區)	投入企業資源、志工人力辦理多元公益活動回饋社區，攜手推展社會公益，並與媒體維持良好互動關係，以強化品牌形象	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊安全與隱私 • 客戶關係與服務品質 • 永續金融 • 普惠金融 	講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站 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 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 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 1,663 場次 • 持續贊助參與鹽水蜂炮、大甲媽祖遶境、澎湖花火節、泳渡日月潭等地方藝文活動 • 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 3,477 萬元，約 64 萬人次受惠 • 新聞正面露出 1,410 篇 • 安排與協助媒體 43 次專訪