

新光人壽 | 台新新光金控

2025 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

3 編輯原則
4 董事長與總經理的話
5 永續重點績效
6 永續榮耀與肯定

7 1 永續新光
8 1.1 關於新光人壽
10 1.2 企業永續經營委員會
11 1.3 永續策略與願景
12 1.4 重大主題鑑別
16 1.5 利害關係人溝通

18 2 強化氣候韌性
21 2.1 風險與機會重大性辨識結果
23 2.2 情境分析
25 2.3 整合性風險管理機制
26 2.4 氣候指標與目標
28 2.5 自然議題

33 3 建構淨零新生活
34 3.1 低碳營運管理
35 3.2 低碳策略行動

41 4 孕育多元人才
42 4.1 多元人才招募
45 4.2 人才培育與發展
49 4.3 友善幸福職場
53 4.4 職場健康與安全

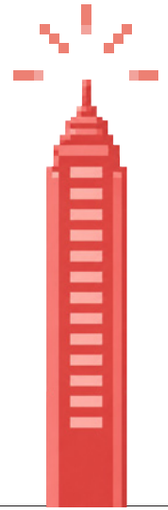
60 5 卓越客戶體驗
61 5.1 落實永續保險
64 5.2 實現友善金融
70 5.3 公平待客與客戶體驗
73 5.4 數位創新服務

76 6 實踐永續治理
77 6.1 公司治理
81 6.2 誠信經營
83 6.3 風險管理
87 6.4 資訊安全與個資保護

91 7 發揮金融永續價值
92 7.1 推動永續金融
96 7.2 永續供應鏈

98 8 打造共好社會
99 8.1 社區參與策略與投入
107 8.2 志工參與

108 附錄
109 GRI Standards 索引表
111 G4 金融服務業行業揭露指標索引表
112 永續保險原則 (PSI) 索引表
115 責任投資原則 (PRI) 索引表
115 聯合國全球盟約索引表
116 永續會計準則 (SASB) 保險業索引表
117 證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
117 保險業氣候相關風險財務揭露指引索引表
118 IFRS S1,S2 導入期程
118 外部組織參與狀況
119 外部獨立保證聲明





目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

編輯原則

GRI 2-2、2-3、2-4

本報告書為新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱新光人壽）2025 年永續報告書（以下簡稱本報告書），為新光人壽第 14 本永續報告書，歷年永續報告書皆可於新光人壽企業永續網站「永續資料庫」下載。新光人壽期望透過本報告書之發行，與利害關係人共創企業永續價值，善盡社會責任。

報告範疇及邊界

本報告書揭露期間為新光人壽 2025 年度（1 月 1 日至 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、關鍵議題績效及成果。本報告書揭露範疇以新光人壽為主體（僅第 2 章強化氣候韌性的邊界涵蓋台新人壽），溫室氣體排放因應法令新增從屬公司新壽公寓大廈管理維護股份有限公司、越南新光責任有限公司及新光人壽新加坡特定目的國外籌資事業私人有限公司之成果，和前一版無明顯差異，若在數據量測方法上與前一版有所不同，將於該段落詳加註明，且部份績效數據亦回溯至 2023 年，詳實呈現新光人壽邁向永續經營之行動成果。

編製依據

發布單位	參考項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	• GRI Standards 2021 準則 • G4 金融服務業特定揭露指南
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
聯合國 (The United Nations)	• 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) • 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) • 責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) • 全球盟約十項原則 (The Global Compact's Ten Principles)
台灣證券交易所	• 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
國際永續準則委員會 (International Sustainability Standards Board, ISSB)	永續揭露準則 • 第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」 • 第 S2 號「氣候相關揭露」

資訊品質

類別	依循標準	認證機構
永續	GRI Standards 2021 版參照選項 (AA 1000 TYPE II 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	
	財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則 3000 號 (參考國際確信準則 ISAE3000 訂定)	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
財務	年度財務報告	安永聯合會計師事務所 (EY)
風險管理	ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
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	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
環境面	ISO 14046：2014 水足跡	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
	ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查	立恩威國際驗證股份有限公司 (Det Norske Veritas, DNV)
	ISO 50001：2018 能源管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14067 碳足跡查證	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
客戶服務	RMS（Royal Mystery shopper）皇家神祕客	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
	ISO 10002:2018 客訴品質管理系統	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
	ISO 10004 客戶滿意度管理系統	立恩威國際驗證股份有限公司 (Det Norske Veritas, DNV)
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	亞瑞仕國際驗證股份有限公司 (ARES)
	TOSHMS 職業安全衛生管理	亞瑞仕國際驗證股份有限公司 (ARES)

報告書第三方查證與確信

本報告書委託台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan，依循 AA1000 AS v3 第二類型中度保證等級，保證報告書符合 SASB 保險產業準則及 GRI Standards 2021 準則參照選項之要求，並對氣候相關財務揭露 (TCFD) 情形進行保證，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告書附錄。此外，本公司遵循「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，委託安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)，相關永續績效按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信（limited assurance），有限確信報告亦附於本報告書附錄。

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企業永續網站「永續資料庫」下載瀏覽。

- 發行日期：2026 年 8 月
- 上一期發行日期：2025 年 8 月
- 下一期發行日期：預定 2027 年 8 月

聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部
地址：台北市忠孝西路一段66號40樓
電話：(02) 2389-5858
電子郵件信箱：skl11x700@ skl.com.tw
新光人壽官網：http://www.skl.com.tw
新光人壽企業永續官網：https://esg.skl.com.tw/

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

董事長

魏寶生



董事長與總經理的話

回顧 2025 年，是我們深耕永續並迎來重要蛻變的里程碑。儘管全球政經局勢波動，且氣候變遷挑戰加劇，我們在母公司台新金控與新光金控合併的歷程中，始終秉持「認真、創新、永續」的精神，將 ESG 精神內化為組織 DNA，在環境、社會及治理三大範疇交出實質成績單。

環境面 (E)：驅動低碳轉型，落實綠色營運

為積極響應 2050 淨零排放，我們不僅深化 TCFD 管理機制，更接軌 TNFD（自然相關財務揭露）及 IFRS 永續揭露準則。在綠色營運上，首座「自發自用」太陽能案場已正式啟用，未來將逐年擴增再生能源佈局，並確保新建案均符合銀級以上綠建築標準。2025 年榮獲「台北市氣候行動獎」及多項採購殊榮，展現我們推動綠色供應鏈的決心。同時，透過數位工具與 e 化保單轉型，實踐無紙化目標，將低碳理念傳遞至每位保戶。

社會面 (S)：實踐金融平權，擴大共好影響力

我們致力於普惠金融，針對高齡、青年、身障及新住民等多元族群提供友善服務。2025 年，我們訂定人均志工時數 3.7 小時的 KPI，鼓勵同仁走入社區。透過結合金融專業與公益資源，我們在學童教育、弱勢關懷與環境永續等領域持續投入，實踐「取之社會、用之社會」的宗旨，建構與社會共生的韌性體系。

治理面 (G)：強化營運韌性，深耕永續金融

面對多變環境，我們持續優化風險管理，維持 ISO 22301、ISO 27001 及 BS 10012 等國際認證，確保資訊安全與個人資料防護達到最高標準。在永續投資領域，我們將資金精準挹注於 ESG 主題及政府「十二項關鍵戰略」產業，規模達 141 億元，並透過議合行動，攜手合作夥伴落實永續發展目標。

展望未來：承諾永續，成為守護大眾的「智慧好夥伴」

保險是長期的承諾，永續則是永不停歇的馬拉松。2026 年，新光人壽將承襲合併後的卓越基因，整合集團資源並以數位創新驅動轉型。我們將以更宏觀的視野應對挑戰，致力成為客戶最信賴的「智慧好夥伴」，為這片土地建構安心、美好的永續未來。

總經理

黃敏義



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

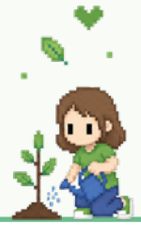
1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

永續重點績效

環境面 E

- 溫室氣體範疇一及範疇二排放量較基準年減少 **34.8%**，全年每人排放強度降至 **0.87 tCO_2e**
- 完成萬芳太陽能案場建置，自發 **16,604 度**電，相當於減少 **7.87 tCO_2e**
- 六大據點自主參與台電需量競價活動，共計參與 **115 次**，節電 **3,046** 度電
- 落實數位辦公減少行政用紙外，亦推廣 e 化保險服務共省下約 **2,003.1 萬**張紙，約 **120.2 tCO_2e**
- 再生能源產業投資金額達 **65.3** 億元，預估年發電量達 **195,017 萬**度，每年可避免 **924,383 tCO_2e** 碳排放



社會面 S

- 企業志工總參與逾 **2,681 人次**，服務時數超過 **4.2 萬小時**
- 舉辦食農教育、食漁教育並拓展至海洋教育，打造環境永續影響力
- 首家取得「**ISO 10004** 客戶滿意度管理系統」證書之壽險業者
- 提供金融脆弱族群 **11 項**友善服務
- 辦理 **1,663 場**防制詐騙宣導活動，強化全民金融素養
- 致力員工永續能力發展，永續課程全體員工完訓率達 **100%**



治理面 G

- 協助金控榮獲公司治理評鑑前 **20%** 之肯定
- **ESG** 主題投資之總金額達新台幣 **5,930 億**元，較前年成長 **2%**
- 投融資組合通過 **SBT** 目標比例達 **32.40%**
- 取得 **ISO 22301**、**ISO 27001** 及 **BS 10012** 等營運持續及資安相關國際標準驗
- 完成資訊安全保險投保，強化資訊安全防護



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

永續榮耀與肯定

環境面 E

台灣永續行動獎
企業組 - 銀級「SDG13 氣候行動」

企業海洋永續貢獻獎

Buying Power
卓越領航獎
特別獎「永續深耕組」

最佳綠意貢獻獎
「森動」永續健康促進活動

台北市氣候行動獎

勞動部優良工程金安獎
民間工程類「優等」

政大企業永續管理中心 TCFD 報告書評鑑績優



社會面 S



保險品質獎
「知名度最高」特優獎
「業務員最優」優等獎
「理賠服務最好」優等獎
「最值得推薦」優等獎

讀者文摘
信譽品牌金獎

保險信望愛獎
最佳整合傳播獎
最佳保險專業獎
最佳通路策略獎
最佳商品創意獎
最佳保險教育貢獻獎
最佳社會責任獎
最佳通訊處獎優選

卓越保險評比
卓越理賠服務獎
卓越數位金融獎
卓越服務品質獎

保險卓越獎
「微型保險推展卓越獎」金質獎
「公益關懷卓越獎」銀質獎
「保戶服務專案企畫卓越獎」銀質獎

國家品牌玉山獎
最佳產品獎 - 全國首獎、最佳人氣品牌獎

財訊金融獎
智能創新應用獎保險類 - 金質獎

台北金鵰微電影展之金雕獎 - 銅獎

台灣企業永續獎
企業永續報告白金級
台灣永續企業績優獎

全球企業永續獎
企業永續報告銀級

亞洲保險業獎
年度最佳保險科技獎

IIA 國際創新獎
服務與解決方案類

運動企業認證

治理面 G

保險業配合政策推動各項業務
微型保險競賽「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」
六大核心及公共建設投資「財務投資獎」、「專案投資獎」

金質治理獎
金融服務評鑑大賞肯定

數位金融獎
數位公平待客獎 - 優質獎

公平待客原則評核績優業者
壽險業排名前 25%

機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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



願　景	使　命	核心價值
成為永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴	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。	誠信、承諾、創新、合作

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

1.1 關於新光人壽

1.1.1 公司簡介 | GRI 2-1、2-6、2-7 |



A. 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 11,437人；非正式員工 4,326人
資本總額	新台幣 900 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

B. 經營理念



新光人壽深耕台灣逾 60 年，重視「人的生命價值」，以造福人群為職志，以「人人有保險、家家有保障」為使命，致力提供安全、穩健且值得信賴的保障服務。我們秉持「誠信、承諾、創新、合作」的企業核心價值，從商品規劃到服務流程以客戶需求為導向，讓客戶在不同人生階段皆能獲得完善且多元的保險與金融服務。

未來新光人壽將持續洞察社會趨勢，精準掌握客戶需求，以穩健經營提升營運績效，確保保戶與員工的最大利益。同時，我們以永續發展為目標，善盡企業社會責任，積極深化各項永續作為，期許成為客戶心中的「智慧好夥伴」以及「獲利穩健且具高度信賴」的壽險品牌。

C. 營運據點

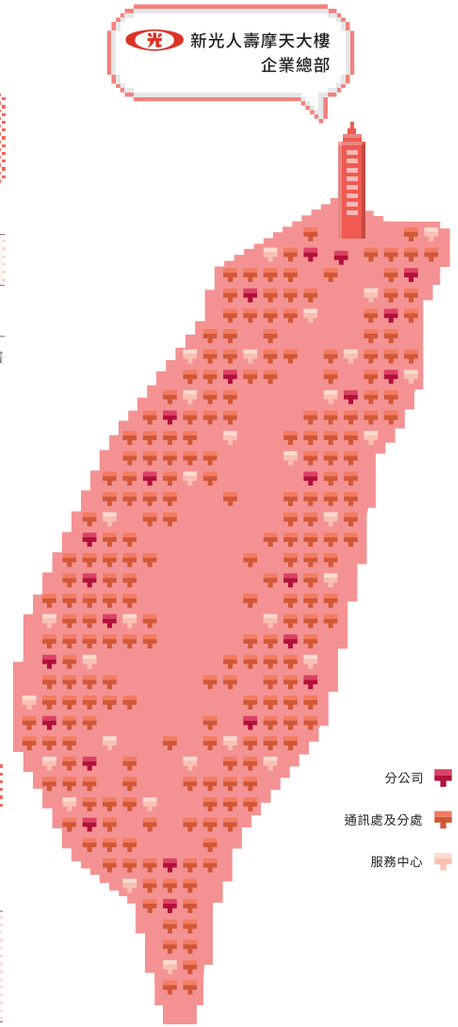
地區	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區(註1)	2	13	2
離島地區(註2)	1	2	0
全台總數(台灣本島及離島)	23	283	27

註 1：根據 2025 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



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2025 年受地緣政治及全球經濟環境大幅震盪，在資本市場大幅震盪及台幣急升造成避險成本高昂，致使本公司全年度虧損；然公司為 2026 年接軌 IFRS17，持續調整產品策略，銷售高價值型保單以累積合約服務邊際 (CSM) 並穩定獲利。

未來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) 後，新光人壽透過資本結構調整後預期淨值能大幅提升並符合主管機關監理要求，並透過穩定累積合約服務邊際 (CSM) 獲利能力而轉虧為盈。經營策略注重優化商品結構與推動數位轉型，不再盲目追求保費規模，而專注於高 CSM 的健康保障型商品，另積極推動數位轉型以因應金融科技快速發展及提升客戶服務滿意。

行銷通路速覽

單位：新台幣百萬元

2025 年	保費收入	占率
業務員	36,813	62.1%
銀行通路	17,445	29.4%
保經代及其他[註 2]	5,028	8.5%
合計	59,286	100.0%

註 1：保費收入為各通路 2025 年初年度保費收入。
註 2：其他包含直效行銷與其他。

新光人壽近三年財務績效

單位：新台幣百萬元

	項目	2023 年	2024 年	2025 年
經營能力	資產總值	3,587,524	3,699,006	3,683,672
	初年度保費收入	38,859	64,164	59,286
	總保費收入	167,513	190,408	187,538
	營業收入	259,430	318,665	215,642
獲利能力	稅後淨利	-17,193	10,157	-26,428
	保留盈餘	74,828	87,665	62,473
	每股盈餘 (元)	-2.33	1.29	-3.13
	資產報酬率 (%)	-0.45	0.32	-0.67
	股東權益報酬率 (%)	-11.58	5.87	-14.43
經濟價值	繳納政府稅金	1,234	1,346	1,339
	營業成本[註 3]	269,505	295,782	230,525
	員工薪資支出	9,393	11,430	11,645
	員工福利支出	1,273	1,735	1,539
	社區投資[註 2]	73	35	47
	留存的經濟價值[註 4]	-22,048	8,337	-29,453
	分配股東股利[註 5]	0	0	0

註 1：資料來源為 2025 年個體財務報告及 2025 年股東會年報。
註 2：社區投資為自行統計資料，請詳打造共好社會章節。
註 3：營運成本為營業成本扣除屬於營業成本之員工薪資及福利。
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。
註 5：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，惟因應 IFRS17 接軌為強化公司資本無配發現金股利規劃。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

新光人壽之永續政策及治理架構皆沿襲母公司台新新光金控之管理機制。金控設置功能性委員會「企業永續委員會」督促金控及其子公司實踐永續發展，該委員會委員共 4 名，其中 2 名為獨立董事，2025 年開會共計 4 次，委員出席率為 100%；同年，金控訂定「企業永續執行委員會暨功能小組設置要點」，由子公司總經理擔任委員，並明訂各功能小組之工作及職責，負責規劃與推行企業永續經營相關事項，彙整、討論功能小組議題，並定期陳報企業永續委員會。

我們依循金控制訂之「永續發展實務守則」，透過參與金控永續會議，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」及轄下 7 個執行小組。

2025 年落實企業永續經營委員會的運行，每季追蹤 ESG 績效達成狀況及各小組工作推展情形，召開 3 次企業永續經營委員會，包括審定永續報告書及 TCFD 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，亦定期向董事會報告企業永續目標與執行成效，以利董事及管理階層督導本公司永續發展推動情形。

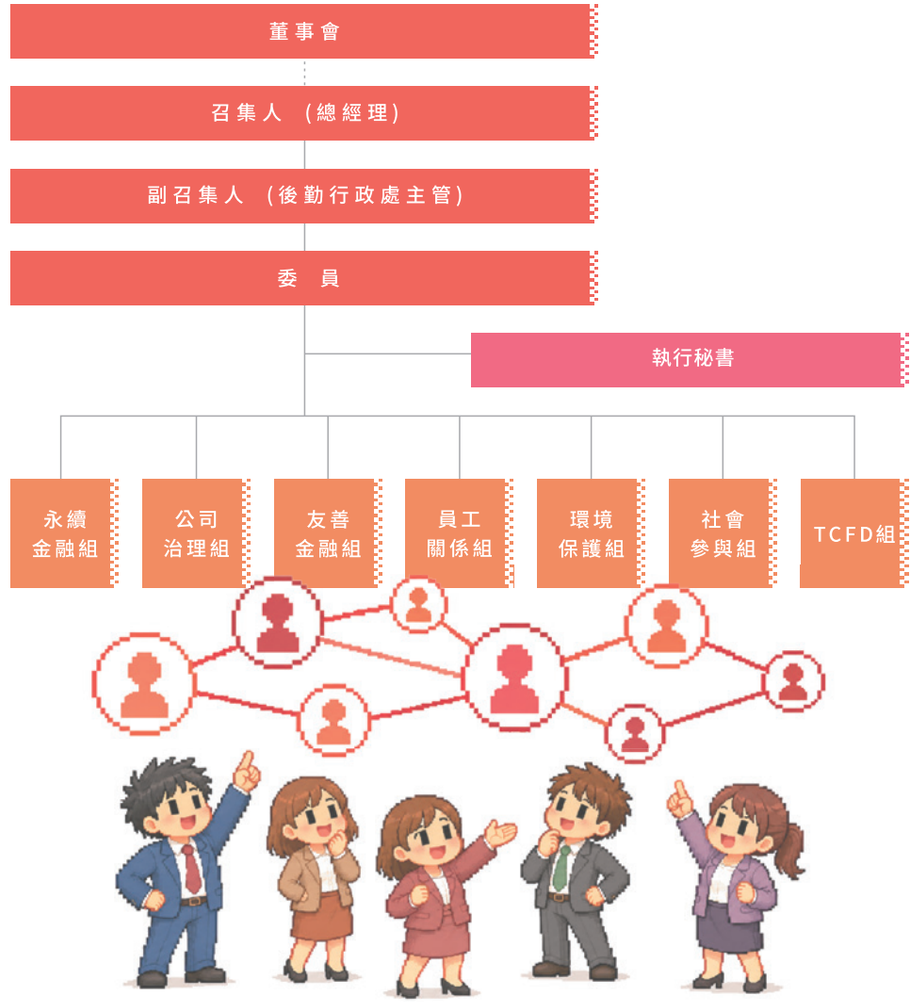
強化永續資訊之管理

本公司 2024 年即制定永續資訊管理辦法，2025 年增訂永續資訊提供單位應注意事項，強調永續資訊填報內容須有憑有據，應符合「金融機構防漂綠參考指引」並與實際執行情形一致，且對外揭露前須由永續資訊提供單位之權責主管核准，最後將永續資訊之內部控制作業列入自行查核項目，確保永續資訊之合理性、正確性。

戮力推動 IFRS 永續揭露準則 S1、S2

2024 年由金控母公司帶領成立專案小組，將導入時程及計劃提報董事會。2025 年因應「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」第 8-1 條規定，我們規劃辦理永續相關財務資訊之編製及揭露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，詳細導入期程請詳附錄。

新光人壽企業永續經營委員會組織圖



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

1.3 永續策略與願景

新光人壽積極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。						
策略方向	ch 2 強化氣候韌性	ch 3 建構淨零新生活	ch 4 孕育多元人才	ch 5 卓越客戶體驗	ch 6 實踐永續治理	ch 7 發揮金融永續價值	ch 8 打造共好社會
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。		
重大主題	◆氣候變遷行動	◆氣候變遷行動	◆人才吸引與留任	◆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	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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 |

重大主題鑑別為新光人壽與利害關係人溝通、編制永續報告書及永續策略規劃的重要基礎，依循 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，藉以確認重大主題並將結果提報至企業永續經營委員會及董事會。針對各項重大主題，皆已開展短中長期目標、管理方針及推動成果，並依 GRI 準則揭露，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 |



A. 重大主題鑑別流程

Step. 1	蒐集永續議題	參考國際永續發展趨勢、國內外金融保險業重大主題，並配合最新法規、準則、揭露規範及策略發展方向，彙整 20 項永續議題，包含 E 環境面 4 項、S 社會面 8 項、G 治理面 8 項。
Step. 2	鑑別利害關係人	遵循「AA1000 SES 利害關係人議合標準」之五大原則，包含依賴性、責任、張力 / 關注、影響力及多元觀點，向公司內部發放問卷方式調查，蒐集利益受到或可能受到公司經濟活動所影響的個人或群體，經統計結果及金融同業整體評估，新光人壽依重要性辨識 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。
Step. 3	調查利害關係人關注程度	利害關係人關注之永續議題係決定重大主題的重要原則之一，向 7 類利害關係人發放「利害關係人關注度」問卷，調查各利害關係人對永續議題關注程度，共回收 374 份問卷。
Step. 4	評估營運衝擊程度（財務重大性）	為辨識永續議題對企業營運產生之衝擊程度，向企業永續經營委員會各執行小組部門主管及同仁發放「營運衝擊度」問卷，調查永續議題對公司營收面、成本面、風險面等內部衝擊，共回收 362 份問卷。
Step. 5	評估永續發展衝擊程度（衝擊重大性）	為了解企業營運造成外部衝擊之程度，新光人壽參考價值平衡聯盟 (Value Balancing Alliance, VBA)、哈佛商學院「影響力加權會計 (Impact-Weighted Accounts)」等機構發展之經濟、環境及社會層面衝擊評估方法學，定義出 18 項正向及負向衝擊，並向企業永續經營委員會各執行小組成員發放「永續發展衝擊度」問卷，調查公司營運對經濟、環境、人群 (包括人權) 事件造成正負向衝擊的可能性與衝擊發生的價值鏈階段，共回收 14 份問卷，並鑑別出 10 項顯著衝擊。
Step. 6	重大主題分析與排序	依「利害關係人關注度」、「營運衝擊度」及「永續發展衝擊度」調查結果進行三重維度分析，鑑別出 11 項重大主題，並將公司短期及長期策略發展重點之角度納入評估後，依各項主題之重要程度進行排序。
Step. 7	確認重大主題	由執行秘書將分析流程及結果呈報至企業永續經營委員會及董事會，經董事、總經理及高階主管確認重大主題之完整性。經確認之重大主題皆擬定對應之長期目標，並亦通過企業永續經營委員會及董事會，透過具體擘劃行動策略，回應利害關係人、實踐永續經營。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

B. 重大主題排序與矩陣

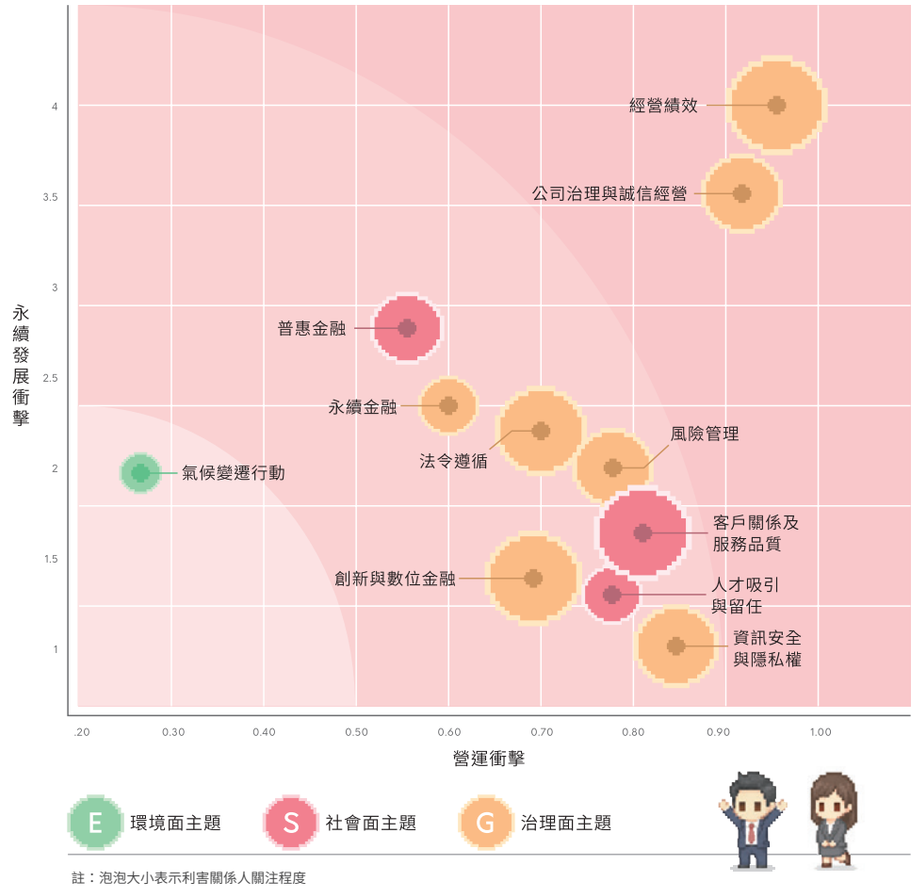
新光人壽綜合「利害關係人關注度」、「營運衝擊度」及「永續發展衝擊度」調查結果，並參考企業短期及長期策略發展重點，進行重大主題之排序，本次共鑑別 11 項重大主題。

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
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 ✧✧✧。

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。

重大主題矩陣圖



註：泡泡大小表示利害關係人關注程度

新光人壽 Shin Kong Life | 台新新光金控

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

C. 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11項重大主題為本次新光人壽重大主題。
註2：新光人壽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。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

1.4.2 重大主題衝擊邊界及管理方針 | GRI 2-25 |

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 多元人才招募 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
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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		2025 年溝通成果
員工	視員工為永續經營的重要資產，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，為企業長期經營的關鍵。	• 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、職安季刊） 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 每季 每兩年 每季 每月兩次	• 內網意見發表區新增 17 篇留言 • 發行 4 期職安季刊，47 篇健康、心理、防疫等職安衛相關衛教文宣宣導 • 召開職安委員會 4 次 • 辦理臨場健康服務 748 場次 • 員工申訴 1 件、勞資爭議件數 4 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。	• 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	• 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。	• 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	• 整體淨推薦值 (NPS) 達 91.4% • 0800 客服累積 40 萬通客戶來電，滿意度為 95%；淨推薦值 (NPS) 達 91.4% • 發行 4 本保戶季刊

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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 永續策略與願景
1.4 重大主題鑑別
1.5 利害關係人溝通
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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	2025 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。	• 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 不定期 主管機關會議 不定期 法庭活動 不定期 研討會 不定期	• 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。	• 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 不定期 商品說明會 不定期 商品新聞稿 不定期	• 與 30 間金融機構及 99 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 55 間合作通路，共同推動行動投保及電子化保單，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。	• 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 不定期 議價會議 不定期 契約條文議定 不定期 供應商大會 不定期 申訴專線 不定期	• 議價廠商及合約廠商皆 100% 簽署供應商承諾書
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。	• 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 不定期 地方藝文活動 不定期 公益活動 不定期 急難救助 不定期 基金會 常設性 網站 常設性 座談會 / 交流會 不定期 新聞稿 不定期 記者會 不定期 媒體專訪 不定期	• 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 2,689 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 4,689 萬元，約 164 萬人次受惠 • 新聞正面露出 1,607 篇 • 安排與協助媒體 94 次專訪

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2 強化氣候韌性

| GRI 3-3 |



策略重點

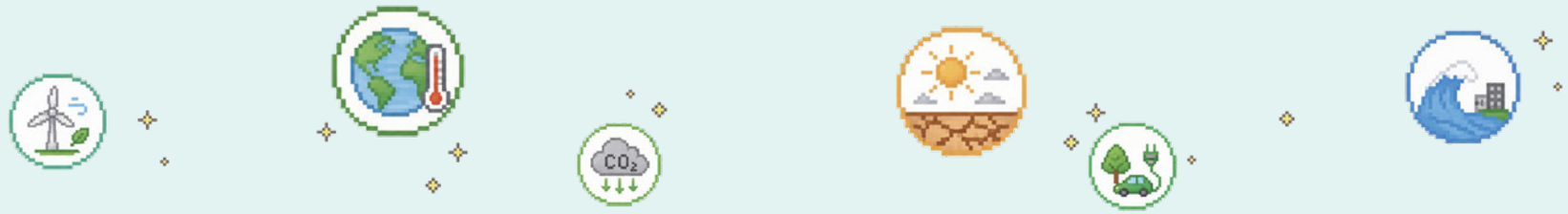
- 強化公司氣候變遷相關財務揭露

承　諾

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，透過投融資與商品開發尋找氣候新機會。



重大主題	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
氣候變遷行動	優化氣候變遷風險與機會管理機制及評估，並持續精進 TCFD 內容	✓	發佈第 3 本 TCFD 報告書，並獲政大企業永續管理中心 TCFD 報告書評鑑績優受獎單位肯定	強化氣候變遷風險與機會的管理與評估，並持續優化 TCFD 報告內容	符合綠色金融 3.0、國際揭露趨勢與永續發展進程



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

強化氣候韌性

依世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於 2026 年 1 月所發表《2026 年全球風險報告》（Global Risk Report 2026, GRR 2026）於，未來十年全球 10 大風險前兩名為「極端天氣事件」及「生物多樣性喪失與生態系統崩潰」，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，依循金控策略並導入 TCFD 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 TCFD 框架揭露相關資訊，找到轉型的契機。本年度氣候相關財務揭露詳情請參閱「新光人壽 2025 年氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書」(以下簡稱 TCFD 報告書)，揭露內容概述如下：



面向	揭露事項	執行情形	TCFD 報告書章節
治理	董事會監督	• 母公司台新新光金控董事會轄下「企業永續委員會」，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、溫室氣體盤查與碳排放減量目標等，定期向董事會提報。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，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。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審議通過。	1.1 氣候治理架構與職責 1.2 董事會與管理階層執行情形
	管理階層角色	• 成立「企業永續經營委員會」由總經理擔任召集人，並由各領域之轄區總處或處級主管擔任委員，轄下成立多個執行小組，統籌規劃公司整體永續經營之運作，致力推動對環境、社會與公司治理面向之永續發展與推動。 • TCFD 組：由風險管理部領導該小組，邀集秘書部、投資企劃部、綜合企劃部等單位參與會議，執行氣候變遷風險管理，持續精進氣候變遷風險的衝擊與機會評估，以及因應機制，並透過企業永續經營委員會及執行小組會議，追蹤執行情況，並定期向董事會報告 TCFD 執行成果。	
	氣候績效薪酬制度	• 以職責為導向的職等架構，依高階經理人之工作職責（含 ESG 事務）等相關依據來訂定報酬標準。2025 年公司整體關鍵績效指標，除了財務指標外，同時亦包含企業永續發展的經營理念及納入氣候績效指標，以形塑誠信及當責的企業文化。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

面向	揭露事項	執行情形	TCFD 報告書章節
策略	風險與機會鑑別	• 本公司綜合評估氣候相關政策發展、產業趨勢及公司營運情況等因素，範圍涵蓋投融資部位、自身營運、價值鏈上游、下游以及供應商，並同步考量氣候變遷之轉型風險與實體風險相關風險因子。藉由氣候風險與機會矩陣，根據「發生機率」與「影響程度」兩個維度進行排序，並以「可控度」泡泡大小顯示公司對於該風險和機會的控制程度，鑑別短、中、長期出氣候變遷重大影響之風險因子，進行風險議題評估與管理。	2.1 氣候相關風險與機會 2.2 氣候策略與行動 2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估
	重大風險與機會的衝擊與因應	• 依據所鑑別出之重大氣候風險與機會，並配合 2025 年度台新新光集團 IFRS S2 導入規劃，以風險與機會對財務狀況、財務績效及現金流量之影響為優先考量，以此挑選出重大氣候風險與機會。此次共挑選 2 項重大氣候風險（氣候相關法規增加及天災事件增加與嚴重程度提高）、1 項重大氣候機會（綠色金融商品與服務），並評估財務影響及擬定因應策略。	
	情境分析	• 實體風險： 使用 IPCC 第 5 次及第 6 次評估報告 (AR5&AR6) 情境及「金融業氣候實體風險資訊整合平台」資料，分析營運據點、投資用不動產、不動產擔保品、投融資標的營運據點及供應商之實體風險因子，評估在短、中、長期於不同情境下對公司財務影響。 • 轉型風險： 參酌「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」、分析投融資標的在各情境下對自身財報數據影響，進而分析短、中、長期對公司所產生市場、信用風險情形及財務影響數。	
風險管理	整合性風險管理	• 本公司將「氣候變遷風險」納入本公司風險管理政策，並制定氣候變遷相關辦法，涵蓋組織權責設定、制定辨識、衡量、回應及監控氣候變遷風險之管理機制等。 • 本公司亦出具「氣候變遷風險胃納聲明」，亦納入本公司整體風險胃納。	3.1 氣候風險管理架構 3.2 氣候風險管理內容
	風險管理流程	• 透過三道防線制度，劃分各道防線於氣候變遷風險管理之職責與管理機制，以維持有效適當之內部控制制度運作。 • 權責單位依各自職責於審核流程或決策管理機制中，將氣候變遷風險納入考量。例如：執行投資前針對投資標的進行 ESG 評估（涵蓋高碳排產業）、執行融資審核時，針對大型放款戶檢核是否屬高碳排產業並啟動氣候風險評估等。	
指標與目標	指標追蹤	• 本公司落實永續金融並響應國家淨零策略，訂定氣候相關指標與目標，並部分納入高階主管績效指標。指標涵蓋 SBT 減碳目標設定、綠色營運等。	4.1 指標與目標達成情形 4.2 自身營運轉型策略相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據
	溫室氣體排放量管理	• 本公司定期執行範疇一～三溫室氣體盤查，透過各項節能減碳措施、碳定價、高碳排產業管理、持續推動低碳相關投融資、開發綠色商品等行動，致力於達成 SBT 目標。 • 定期監控投融資部位之高碳排產業暴險狀況，並呈報風險管理委員會及董事會。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

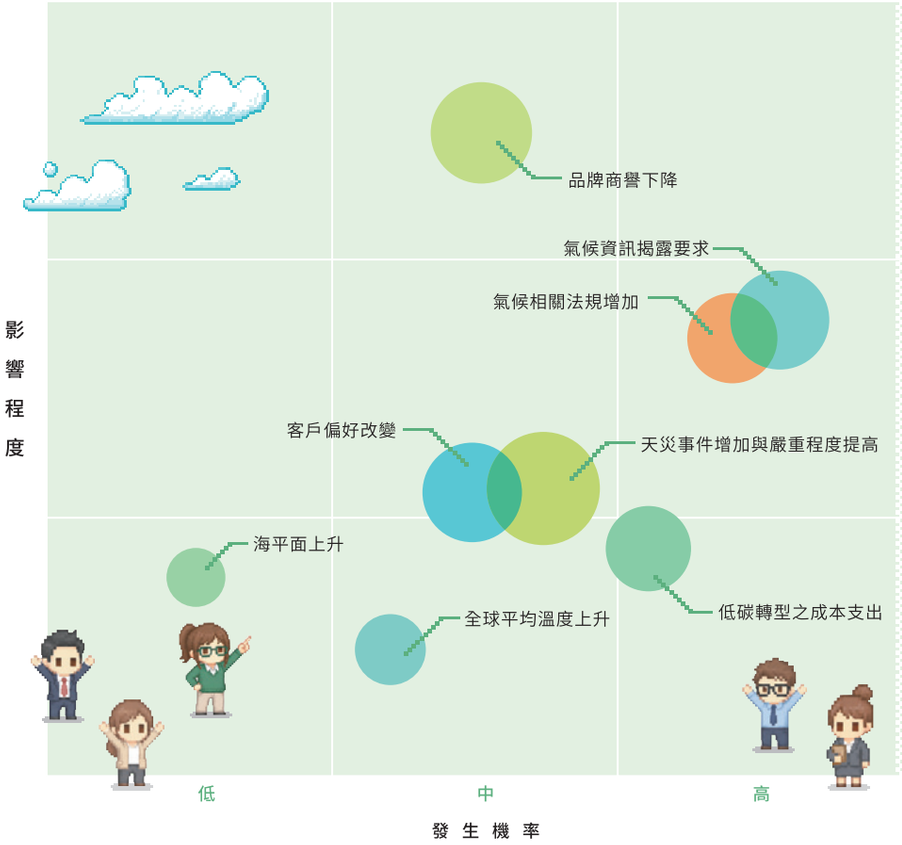
1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

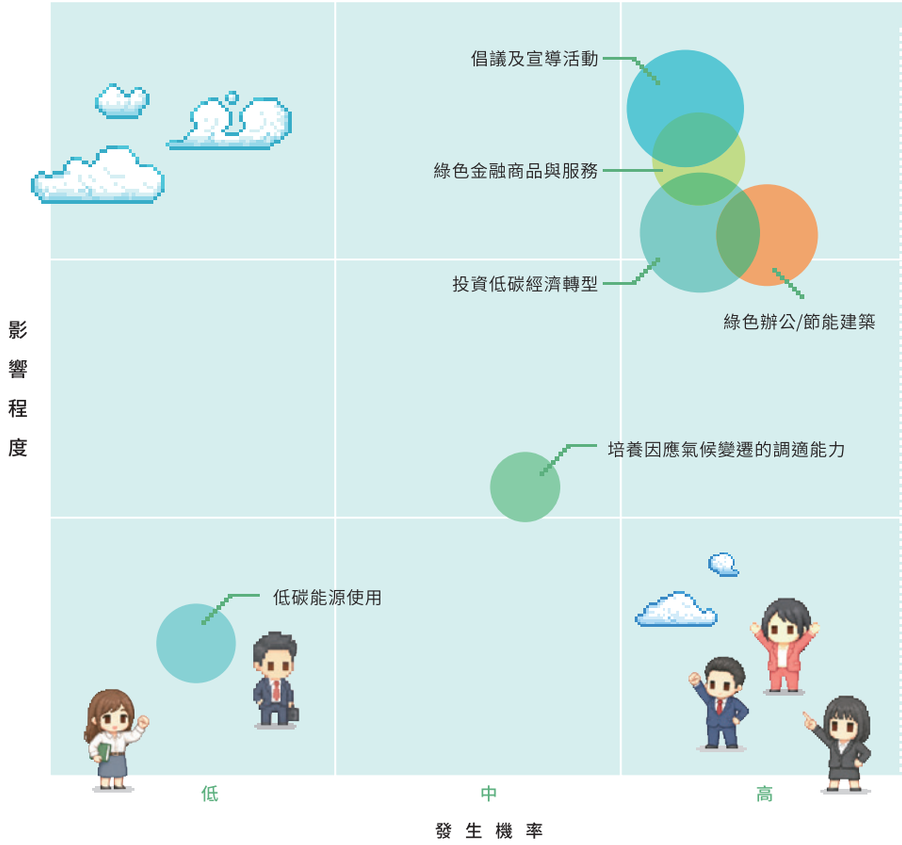
2.1 氣候風險與機會辨識

為了解氣候變遷對新光人壽的影響，彙整國內外氣候變遷相關議題及產業趨勢，參照 TCFD 框架所建議的氣候風險與機會類型，以及參考 IFRS S2 中各揭露主題之適用性，綜合考量業務型態分別篩選出 8 項風險與 6 項機會，並辨識其在價值鏈中的影響，包含：供應商、自身營運（含不動產）、投資、授信、擔保品、承保對象。鑑別方式根據「發生機率」與「影響程度」兩個維度進行排序，並以「可控度」泡泡大小顯示公司對於該風險和機會的控制程度，並辨識短（1 年以內）、中（3 年內）、長期（3 年以上）時間尺度在價值鏈中的影響。

氣候風險矩陣



氣候機會矩陣



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

依據氣候風險與機會鑑別結果為基礎，配合 IFRS S2 導入規劃，以風險與機會對財務狀況、財務績效及現金流量之影響為優先考量，挑選出重大氣候風險與機會。

2025 年鑑別出重大氣候相關風險與機會共 3 項，詳見下表：

重大氣候相關風險

風險類型	氣候風險	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	主要因應策略	對應既有金融風險	價值鏈
轉型風險	氣候相關法規增加	• 為因應國內外氣候變遷相關政策法規持續發展（如：課徵碳費、碳稅），企業需額外支出氣候相關法規費用導致合規成本增加。 • 執行投資部位氣候轉型風險情境分析 (例如：碳管制政策與法規趨嚴) 之委外顧問費用。 • 執行金融資產財務碳盤查（包含購買公開報告費用、內部執行人員人事費用）。	短中期	• 針對授信與投資部位執行氣候情境分析、辨識產業碳排放強度與暴險集中度，評估投融資組合之氣候韌性。 • 對於高碳排產業進行 ESG 風險盡職調查，作為投資決策及差異化管理與議合之依據，並配置相關資源辦理氣候轉型風險教育訓練。 • 針對無改善作為的公司，將適度調整採購對象或投資策略。	市場風險 信用風險	投資 授信
實體風險	天災事件增加與嚴重程度提高	• 因天災事件（如：強降雨、乾旱缺水等）頻率增加及嚴重程度提高，導致供應商及自身營運中斷、投融資客戶營運中斷及擔保品損失。 • 維持營運持續管理架構（備援系統環境維護、天災事件演練）、執行機電設備 / 機房檢測及維護。 • 執行氣候韌性管理措施（情境分析委外顧問費用、申貸案件估價與核貸案件定期毛估費用）。	中長期	• 執行營運持續管理政策。 • 執行自有營運據點、供應商據點、投融資標的據點等實體風險情境分析。	作業風險 信用風險 保險風險	供應商 自身營運 投資 授信 擔保品 承保對象

重大氣候相關機會

機會類型	氣候機會	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	主要因應策略	價值鏈
市場	綠色金融商品與服務	• 因應國際及市場趨勢，增加綠色金融商品及服務（包含綠色授信、綠色貸款、承銷低碳標的、綠色債券），提高綠色融資營運收益及營運效益。 • 再生能源電廠專案投資 (例如：太陽能光電站)。 • 投資綠色債券、六大核心戰略產業－綠能及再生能源產業 (包含股權投資與債券投資)。	短期	• 積極發展數位金融服務，持續推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務，減少紙張及能源之使用量，降低營運成本。 • 新光人壽於投資面向，投入再生能源基金、再生能源電廠專案及綠能相關核心戰略產業，並參與綠色債券投資與承銷，以及投資綠建築與綠色租賃，並配置相關人力、顧問與資源，強化氣候相關投融資之評估與管理能力。	自身營運 投資 授信 承保對象

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2.2 情境分析

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，衡量各氣候情境下對公司財務影響，採用方法學與情境簡述如下：



2.2.1 實體風險

◆ **採用情境：**RCP2.6、 RCP8.5 、SSP1-2.6 、SSP2-4.5 、SSP3-7.0 及 SSP5-8.5

◆ **方法論：**採用氣候風險值、「金融業氣候實體風險資訊整合平台」（以下簡稱平台）之淹水資料

◆ **分析結果：**

分析標的	標的範圍	分析結果
不動產	營運據點及投資用不動產（合併後）	• 2025 年於全台共擁有 198 筆不動產資產，在情境 RCP2.6、RCP 8.5 下，於 2030 年至 2050 年區間，其財務影響數約 3 億至 5 億區間；因乾旱所導致之地層下陷，為對資產價值產生最重大影響之實體風險；2100 年將有 6~7 棟營運據點具有較高的氣候變遷風險（最大氣候風險值 >1%），視為高氣候風險區域。 • 依據平台淹水資料，有關營運據點在 2050 年，依據 SSP 之 4 種情境評估下，其「預期損失 / 營運據點資產價值總額」比率約在 0.25%~0.55% 區間；投資性不動比率約在 0.20%~0.55% 區間。
供應商	依「保險業作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」符合之委託廠商	• 依據平台淹水資料，有關營運據點在 2050 年，依據 SSP 之 4 種情境評估下，其高風險家數分別約 1~2 家（採購金額總額占比 0%）；中高風險家數分別約 6~8 家（採購金額總額占比 50~70%）。
不動產擔保品	企業及個人不動產擔保品（合併後）	• 企業不動產擔保品： » 在情境 RCP2.6、RCP 8.5 下，擔保品大部分屬中氣候風險（氣候風險值介於 0.2~1%），在最嚴重情境 RCP8.5 下，於 2100 年期間，僅有 2 件視為高氣候風險區域（氣候風險值 >1%）。 » 依據平台淹水資料，有關不動產擔保品據點在 2050 年，依據 SSP 之 4 種情境評估下，其高風險家數分別約 0~1 家 (持有部位餘額總額占比約 0%~1%)；中高風險家數分別約 8~17 家（持有部位餘額總額占比約 19%~54%）。 • 個人不動產擔保品：在 2050 年 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，大部分屬於中度風險
國內投融資	國內股票、債券及融資之投資標的之營運據點 (合併後)	• 在情境 RCP2.6、RCP 8.5 下，國內投資標的之營運據點大部分屬中氣候風險（氣候風險值介於 0.2~1%）。 • 依據平台淹水資料， » 有關國內股票投資標的之營運據點，在 2050 年，依據 SSP 之 4 種情境評估下，其高風險家數分別約 2~6 家（持有部位餘額總額占比約 0%~1%）；中高風險家數分別約 15~40 家（持有部位餘額總額占比約 7%~60%）。 » 有關國內債券投資標的之營運據點，在 2050 年，依據 SSP 之 4 種情境評估下，其高風險家數分別約 1~3 家（持有部位餘額總額占比約 0%~1.5%）；中高風險家數分別約 5~20 家（持有部位餘額總額占比約 15%~50%）。 » 有關國內融資標的之營運據點在 2050 年，依據 SSP 之 4 種情境評估下，其高風險家數分別約 0~1 家（持有部位餘額總額占比約 0%~1.5%）；中高風險家數分別約 2~3 家（持有部位餘額總額占比約 8.5%~9.5%）。
熱傷害理賠	人身保險熱傷害理賠支出	• 依據 SSP 之 4 種情境評估下，升溫將使本公司的人身保險熱傷害理賠支出預估增加不高於 1,000 萬，且對於保險理賠非屬重大財務影響。

註：「標的範圍」欄位所標註「(合併後)」係指評估標的範圍為 2025 年新光人壽合併後資訊 (涵蓋原新光人壽及原台新人壽)

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

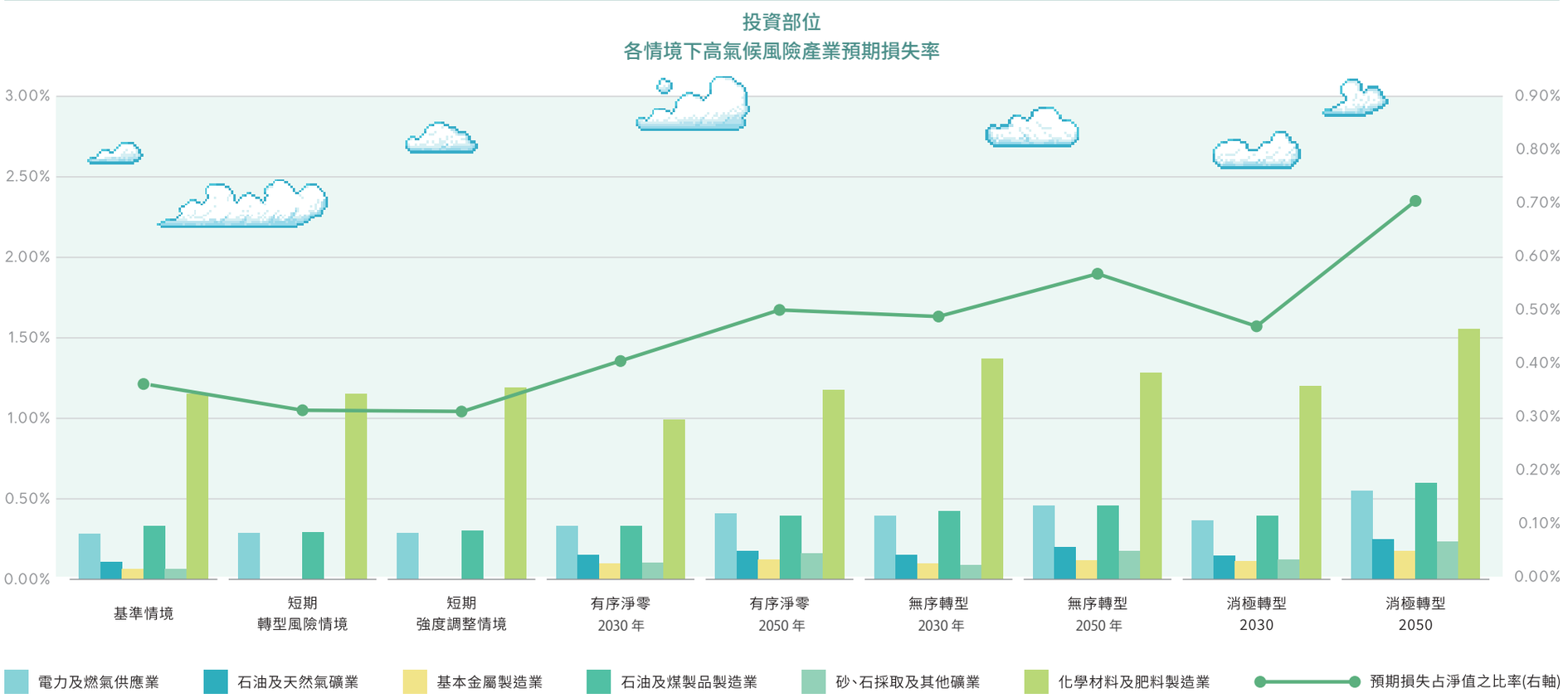
1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

2.2.2 轉型風險

1. 方法論：參酌「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」

- **採用情境：**短期情境 - 轉型風險 (國內徵收碳費)、實體風險 (莫拉克颱風重現且強度調整)；長期情境 - 有序淨零情境（世紀末升溫低於 1.5° C）、無序轉型情境 (SSP1-2.6)、消極轉型情境 (SSP2-4.5)
- **分析產業：**「電力及燃氣供應業」、「化學材料及肥料製造業」、「基本金屬製造業」、「石油及天然氣礦業」、「石油及煤製品製造業」及「砂、石採取及其他礦業」
- **分析結果：**短期情境下，2 種情境之平均損失率較基準情境基本上持平；長期情境下，觀察 2030 年中期情況，因政府強力推行碳相關政策，對總體經濟造成明顯衝擊，故無序轉型情境下的預期損失為 3 種情境中最為顯著，較基準情境增加約 55 個基點；另觀察 2050 年長期情況，以消極轉型情境帶來的衝擊最大，相較基準情境約增加 138 個基點。此外，高氣候風險產業無論於短期情境、有序淨零、無序轉型及消極轉型下，其預期損失占淨值比率未高於 1%，對整體金控財務影響有限，顯示當前高氣候風險產業資產組合具備氣候韌性。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2. 方法論：針對投融資部位，估算投融資標的之財務指標受轉型風險情境影響後之財務衝擊

◆ **採用情境：**NGFS 情境 -「Current policies」、「Delayed transition」、「Nationally Determined Contributions(NDCs)」 、「Net Zero 2050」以及「Fragmented World」

◆ **分析結果：**

分析標的	標的範圍	分析結果
債券投資	國內外債券部位 (合併後)	• 信評影響：於短期 (2030 年)，平均降幅約 0-2 個信用評級、中期 (2040 年)，平均降幅約 1-3 個信用評級、長期 (2050 年)，平均降幅約 2-4 個信用評級。 • 依據 SSP 之 4 種情境評估下，預期信用損失增加約 0.59%。
股票投資	國內外股票部位 (合併後)	• 財務比率影響：於短期 (2030 年)，EBITDA Margin 降幅約 11%~19%、中期 (2040 年)，EBITDA Margin 降幅約 5%~13% 個信用評級、長期 (2050 年)，EBITDA Margin 變動區間約 1%~-11%。 • 依據 SSP 之 4 種情境評估下，損失占 2025 年底股票部位約 0.7%~2%。
企業融資	國內企業融資 (合併後)	• 信評影響：於短期 (2030 年)、中期 (2040 年)、長期 (2050 年)，平均降幅約 1 個信用評級。 • 依據 SSP 之 4 種情境評估下，預期信用損失約為 7.58 千元。

註：「標的範圍」欄位所標註「(合併後)」係指評估標的範圍為 2025 年新光人壽合併後資訊 (涵蓋原新光人壽及原台新人壽)

2.3 整合性風險管理機制

為因應氣候變遷對金融體系造成的挑戰，新光人壽已將氣候相關風險納入既有的風險管理體系中，透過與傳統金融風險進行整合，建立綜合性的風險管理機制。



三道防線

為落實氣候變遷風險管理，新光人壽透過內部控制三道防線制度，劃分各防線之氣候風險管理職責與管理機制，維持有效適當之內部控制制度運作，其相關職責如下：



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2.4 氣候指標與目標

永續議題	觀察指標	短期目標	2025 年達成情形	中長期目標
氣候變遷行動[註1]	範疇一與二減量	S1+S2 排放量相較基準年減少 14.7%	S1+S2 排放量相較基準年減少 34.8%	2030 年 S1+S2 排放量較基準年減量 42%
	投融資組合去碳化 (議合法)	上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 30%	上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 32.4%	2027 年上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 50.3%
綠色營運	• 非再生能源用電減量 • 新建案取得綠建築認證	• 非再生能源用電逐年減量 • 取得綠建築認證	• 非再生能源用電量較去年減量 17.19% • 已取得綠建築證照 6 張、候選綠建築證照 4 張、候選低碳建築證書 1 張	• 2030 年前將全台據點燈具汰換，提升空調設備用電效率 • 未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書標章

註 1：為本公司永續重大主題，基準年均為 2022 年
註 2：上表為 2025 年新光人壽合併前之資訊

本公司自 2021 年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）公布之碳排放計算方法學，盤查範疇三投融資組合碳排放量。



2025 年投融資部位碳排放量：依資產別區分

資產別	暴險額(百萬元)	碳排放量(公噸CO_2e)	碳足跡(公噸/ 百萬元)	碳排占比(%)
上市櫃/ 未上市櫃股權投資	259,258.46	164,698.86	0.64	1.49%
上市櫃/ 未上市櫃公司債投資	2,179,462.95	6,060,626.33	2.78	54.98%
商業不動產投融資	3,533.20	3,186.46	0.90	0.03%
商業貸款	18,079.79	243.40	0.01	0.00%
不動產投資信託(REITS)	849.57	450.60	0.53	0.00%
房屋貸款	14,553.17	1,146.21	0.08	0.01%
主權債務(不包含LULUCF)	679,449.90	4,793,950.26	7.06	43.49%
總計	3,155,187.02	11,024,302.11	3.49	100.00%

註 1：投融資暴險係為 2025 年新光人壽合併後部位 (涵蓋原新光人壽及原台新人壽)
註 2：主權債如以包含 LULUCF 進行計算之相關數據：(1) 碳排放量約為 5,011,024 公噸 (2) 碳足跡為 7.38(公噸 / 百萬元)
註 3：碳排數據委託 DNV(原新光人壽) 及 BSI(原台新人壽) 依據 ISO14064-3:2006 完成查驗，並符合 ISO14064-1：2018 標準。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2025 年投融資部位碳排放量：依產業別區

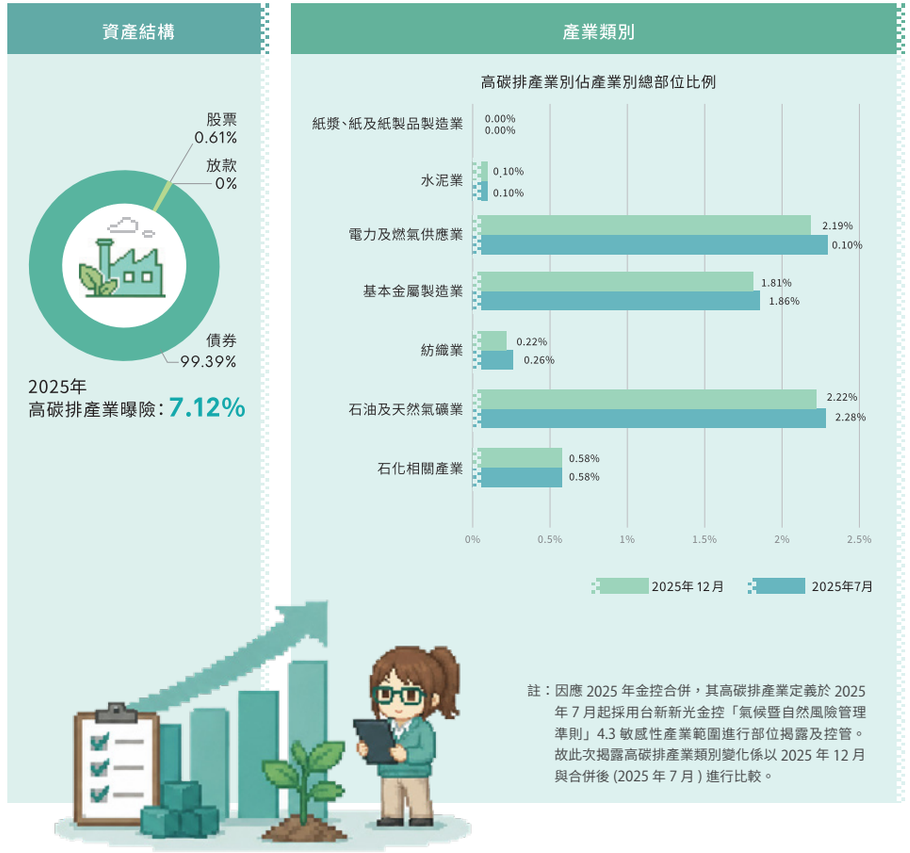
產業別 註1	碳排放量(公噸)	碳足跡(公噸/百萬元)	碳排占比(%)
石化相關產業	3,816.14	13.63	2.12%
石油及天然氣礦業	557,208.17	7.97	5.05%
紡織業	20,684.09	3.02	0.19%
基本金屬製造業	145,497.15	2.58	1.32%
電力及燃氣供應業	4,040,767.91	50.60	36.65%
水泥業	234,271.41	78.09	2.13%
紙漿、紙及紙製品製造業	-	-	0.00%
其他 註2	5,792,057.25	1.98	52.54%
總計	11,024,302.11	3.49	100.00%

註 1：所列示產業為高碳排產業清單，係依據台新新光金控之高碳排產業清單，以 BICS 及主計處行業類別作為分類依據。
註 2：「其他」包含無區分產業別之主權債、房屋貸款、不動產投資信託 (REITS) 之數值。



本公司依循金控永續金融政策及高碳排產業相關管理規範，審慎檢視高碳排產業交易對手對氣候變遷之負面影響，依其所屬產業及碳排情形進行交易評估，並制定「投資高碳排子產業限額控管」指標，每月定期進行控管。此外每季將敏感性產業暴險及高碳排子產業限額控管情形，呈報於風險管理委員會與董事會。

高碳排產業資產類別與產業類別揭露曝險情形



註：因應 2025 年金控合併，其高碳排產業定義於 2025 年 7 月起採用台新新光金控「氣候暨自然風險管理準則」4.3 敏感性產業範圍進行部位揭露及控管。故此次揭露高碳排產業類別變化係以 2025 年 12 月與合併後 (2025 年 7 月) 進行比較。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2.5 自然議題

依據世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）於 2026 年 1 月所發表《2026 年全球風險報告》（Global Risk Report 2026, GRR 2026），未來十年全球 10 大風險前兩名為「極端天氣事件」及「生物多樣性喪失與生態系統崩潰」，顯示生態系服務減損對產業影響日漸顯著。

本公司參照自然相關財務揭露 (The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 架構及 TNFD 發布之 LEAP 方法學，進行自然風險與機會辨識、生物多樣性衝擊分析、投融資組合依賴與影響分析等。本年度自然相關揭露詳情請參閱「新光人壽 2025 年氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書」。

2.5.1 自然相關風險及機會辨識

依據生物多樣性和生態系統服務政府間科學政策平台（IPBES）在 2026 年「企業與生物多樣性評估報告」中指出多數產業活動對於自然資源同時具有高度依賴及影響性，且相關影響往往透過價值鏈向金融體系傳導。為能有效辨識與管理對自然的依賴與衝擊將提高企業面臨營運中斷、成本上升及法規風險之可能性，參考 TNFD 自然相關風險因子之定義，初步鑑別出新光人壽的自然相關風險與機會，同時描述這些自然風險與機會所影響之價值鏈及時間尺度。

2025 年鑑別出自然相關風險共 5 項、自然相關機會共 4 項，詳見下表：

自然相關機會

風險類型	自然風險	風險衝擊	對應既有風險	風險發生時點	價值鏈
實體 - 立即性	自然災害	自身營運及客戶端 短時間內發生的自然災害，例如颱風、極端溫度、暴風雨、土石流、地震、森林大火、蟲害等，使自身營運據點及投融資對象、被保企業等營運據點面臨財務、人員、營業等損失，使收益受損、還款能力下降，最差情況恐導致暫停營運，信用違約率上升，公司收益受損。	作業風險 信用風險 市場風險	短 中 長	供應商 自身營運 投資 授信 擔保品 承保對象
轉型 - 名譽	企業形象不佳	自身營運 永續相關評比，如永續金融評鑑、CDP、DJBIC 等生物多樣性相關題組日漸增加，企業商譽可能受評比壓力影響。	信用風險	短 中 長	自身營運
轉型 - 法規政策	自然環境保護法規趨嚴	客戶端 環保法規趨嚴加重了客戶在資源取得、廢棄物處理及土地利用的限制。若未及時調整營運模式，恐面臨裁罰、成本增加及法律訴訟風險。導致投融資客戶營運成本上升，使金融機構收益下降。	信用風險	中	投資 授信
轉型 - 法規政策	自然資訊揭露要求	自身營運 為因應 TNFD、IFRS S3 生物多樣性揭露準則、永續經濟活動認定參考指引的生物多樣性要求等，如未來主管機關強制實施可能導致自身營運成本上升。	作業風險	中	自身營運
實體 - 長期性	自然資源匱乏	客戶端及供應商 高度依賴自然資源的產業，面臨到生態系統服務退化時，可能會造成營運中斷而影響公司營業收入。	作業風險 信用風險 市場風險	長	供應商 投資 授信

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

自然相關機會

機會類別	自然機會	機會衝擊	機會發生時點	價值鏈
產品和服務	永續相關金融產品與服務	客戶端 基於消費者行為改變、政府法規的變化等因素，公司應主動積極尋找未來具潛力的投融資對象，協助客戶執行自然相關的解決方案以及發展自然友善的產品與服務，如發行、承銷及投資自然/綠色發展債券。	短	投資 授信 承保對象
資源效率	綠色韌性供應鏈	供應商 針對供應商在再生資源、循環經濟、碳排放及管理、生物多樣性等面向的管理能力進行篩選及督促，透過採購流程促使供應商重視綠色行動。	短	供應商
聲譽資本	倡議及議合行動	自身營運 公司透過政策支持自然相關倡議與議合行動，如持續參與並更新 BCSD 倡議目標、遵循《昆明—蒙特婁全球生物多樣性綱要》（Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework）訂定的「2030 年以前顯著遏止並扭轉生物多樣性流失」等倡議，或進一步與政府或民間機構 (如國家公園、保育協會等) 簽署 MOU 或共同合作，推動保育共生地認證方案 (OECM)。對於自然環境發揮金融影響力的同時，也獲得政府保育共生地認證及獎勵以提升聲譽。	中	自身營運
資本流動和融資	提升與自然保護相關之投資	客戶端 針對投資及授信客戶，事先評估客戶之自然影響與依賴程度，並增加對自然保護轉型項目投融資，確保減少自然環境對客戶帶來的風險，同時提升客戶面對自然實體及轉型風險的韌性。	短 中	投資 授信

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

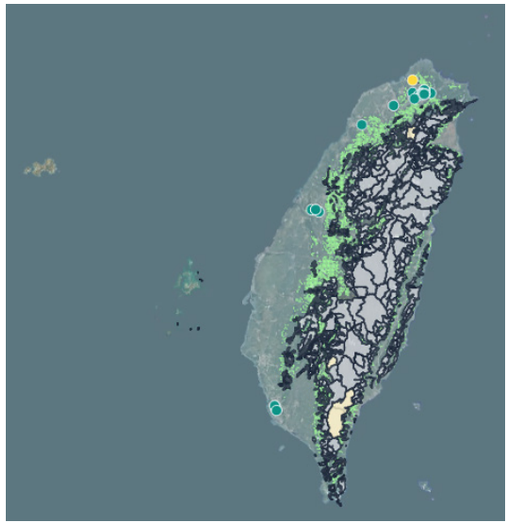
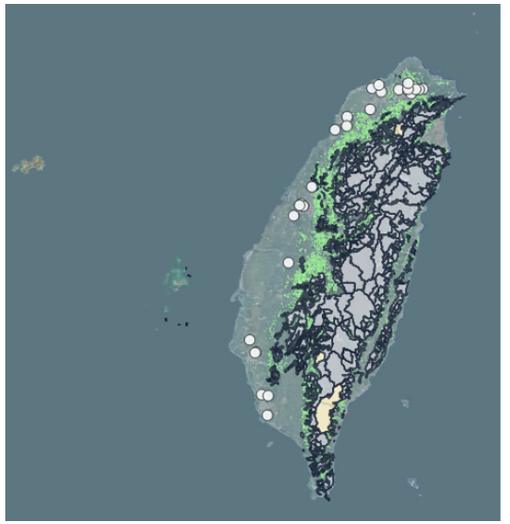
附錄

2.5.2 生物多樣性衝擊分析

新光人壽參照 TNFD 發布之 LEAP 方法學，於「定位」(Locate) 階段，以新光人壽位於臺灣本島之自有營運據點以及自然相關敏感產業之投融資客戶營運據點作為分析標的，評估營運據點之方圓 500 公尺內，是否與生物多樣性高度敏感或具保育優先性之區域存在重疊，以作為後續自然相關風險與機會評估之基礎。

2.5.3 敏感產業投融資組合影響

新光人壽參照 TNFD 發布之 LEAP 方法學，於「評價」(Evaluate) 階段，針對各產業對自然資本之依賴性與影響性進行系統性分析，以辨識具有高度自然相關風險與機會之關鍵產業。參考 ENCORE 資料庫裡之產業與自然資本依存關聯，並結合 TNFD 準則建議之 16 項自然相關風險與機會類別進行評估。

自身營運據點	融資客戶據點	投資客戶據點
		
新光人壽 161 個自身營運據點 500 公尺範圍內，有 4 個位於自然敏感區域。	新光人壽 27 個融資客戶據點 500 公尺範圍內，有 1 個位於自然敏感區域。	新光人壽 37 個投資客戶據點 500 公尺範圍內，無位於自然敏感區域。

註：「自然敏感區域」係指疊合「動物多樣性熱區」、「自然保留區」及「國有林事業區林地分析圖資」所界定之具高度生物多樣性敏感度或保育重要性之區域。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

此分析針對不同自然資本要素 (如水資源、生物多樣性、氣候調節等) 之依賴程度及潛在影像進行量化分級，區分為「極高、高、中、低、極低」五個等級，並以矩陣方式呈現，同時彙整本公司於該等產業之投融資金額占比。

依賴性分布

極高 高 中 低 極低

自然相關敏感性產業	動物性能源	生物質能供給	固體廢棄物處理	土壤與沉積物保持	水質淨化	土壤品質調節	大氣及生態系統的稀釋作用	生物防治	空氣過濾	防洪	遺傳物質	全球氣候調節	水資源供給	苗圃與棲息地維護	降噪	感官影響調節（非噪音）	地方氣候調節（微氣候與中尺度氣候）	授粉	暴風緩解	水流調節	降雨模式調節	休閒遊憩相關	景觀美學	教育、科學與研究	精神、藝術與象徵性	暴險金額占比(%)
石油、天然氣與消耗性燃料																										3.06
化學業																										0.32
建築材料業																										0.09
容器與包裝業																										0.00
金屬與採礦業																										0.72
紙類與森林製造品業																										0.00
建築服務 (包含金屬產品製造)																										0.68
汙水處理、廢棄物收集、處理與丟棄																										0.03
交通運輸與相關服務 (包含航空運輸)																										0.43
汽車業																										0.24
紡織、服飾與奢侈品																										0.07
飲料與食品業 (包含農業)																										0.75
個人照護商品																										0.03
製藥業																										0.70
半導體與半導體設備																										0.21
公用事業 (包含發電、天然氣、獨立電廠、再生能源發電與水力發電)																										1.86
自然相關敏感性產業總和																										9.19

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
2.1 風險與機會重大性辨識結果
2.2 情境分析
2.3 整合性風險管理機制
2.4 氣候指標與目標
2.5 自然議題
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

影響性分布

極高 高 中 低 極低

自然相關敏感性產業	感官干擾(例如噪音、光線)	淡水資源使用區域	溫室氣體排放	海床使用區域	非溫室氣體之空氣污染物排放	其他生物資源開採(例如魚類、木材)	其他非生物資源開採	有毒物質排放污染土壤與水	營養鹽類排放污染土壤與水	固體廢棄物產生與排放	土地使用區域	用水量	外來入侵物種引入	暴險金額占比(%)
石油、天然氣與消耗性燃料														3.06
化學業														0.32
建築材料業														0.09
容器與包裝業														0.00
金屬與採礦業														0.72
紙類與森林製造品業														0.00
建築服務(包含金屬產品製造)														0.68
汙水處理、廢棄物收集、處理與丟棄														0.03
交通運輸與相關服務(包含航空運輸)														0.43
汽車業														0.24
紡織、服飾與奢侈品														0.07
飲料與食品業(包含農業)														0.75
個人照護商品														0.03
製藥業														0.70
半導體與半導體設備														0.21
公用事業(包含發電、天然氣、獨立電廠、再生能源發電與水力發電)														1.86
自然相關敏感性產業總和														9.19

註：ENCORE（Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure）主要由全球樹冠層（GlobalCanopy）、聯合國環境規劃署金融倡議組織（United Nations Environment Programme Finance Initiative, UNEP FI）、聯合國環境規劃署 - 世界保護監測中心（UN Environment Programme World Conservation Monitoring Centre, UNEP-WCMC）合作開發之工具，金融機構用以繪製其對自然的實體影響和依賴關係。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

3 建構淨零新生活

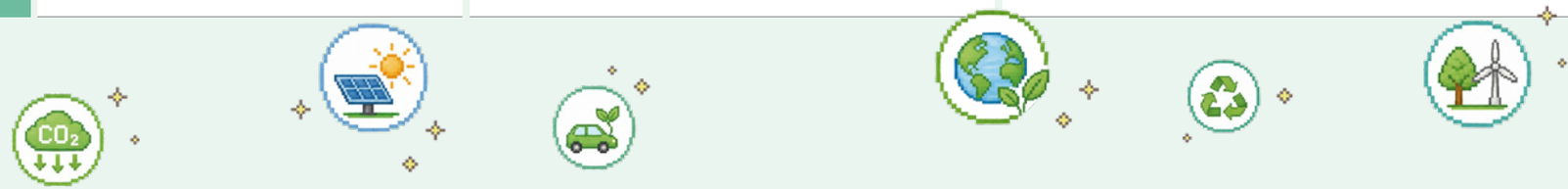
GRI 3-3



策略重點	承 諾
• 依循 SBTi 減碳路徑，建立新光減碳準則 • 建立再生能源自發自用設施 • 打造綠建築	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。



重大主題	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
氣候變遷行動	S1+S2 排放量相較基準年 (2022) 減少 14.7%	✓	S1+S2 排放量相較基準年 (2022) 減少 34.8% 榮獲「2025 臺北市氣候行動獎」	S1+S2 排放量相較基準年 (2022) 減少 19.7%	2030 年 S1+S2 排放量較基準年 (2022) 減量 42%
	完成 1 處據點之自發自用再生能源設備	✓	完成萬芳太陽能案場建置	於 2 處據點設置自發自用再生能源設備	於 3 處據點設置自發自用再生能源設備
	新建案皆取得銀級以上綠建築證書	✓	南東大樓危老改建案取得「銀級綠建築候選證書」及「第 1 級建築能效候選證書」	新建案皆取得銀級以上綠建築證書	



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

3 建構淨零新生活

3.1 低碳營運管理 GRI2-27

新光人壽持續減少金融服務對環境可能產生的影響，制定《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」，負責環境政策、策略目標及行動方案的規劃與執行，定期向委員會彙報各項行動成果，並特別將年度溫室氣體盤查作業，按季提報董事會檢視控管。為實現對科學基礎減量目標倡議 SBTi 之承諾，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友善的行動與責任。2025 年無違反環境法規之情事發生。

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。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；2025 年維持 ISO14046 水足跡查證、ISO 50001 能源管理系統驗證之有效性，並完成全據點（含海外）之 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查作業，取得第三方查證聲明書。

環境管理認證

認證標準	範圍	效期（西元年 / 月 / 日）
ISO 14046:2014 水足跡查證	總公司	2025/03/11~2027/01/14
ISO 50001:2018 能源管理系統	總公司、松山金融大樓	2024/11/23~2026/11/30
ISO 14067:2018 碳足跡	新光人壽新北客戶服務櫃台	2023/10/11~2025/10/10
ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準	全據點（含海外）	2026/04/28~2027/04/27

儘管壽險業於運營過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但新光人壽仍以四大「低碳營運」策略，將低碳理念融入於日常業務之中。

四大低碳營運策略





目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

3.2 低碳策略行動

3.2.1 落實溫室氣體盤查

A. 本公司溫室氣體排放量

依循金控母公司加入科學基礎減碳目標，設定至 2030 年範疇一與範疇二碳排放量減量 42%，新光人壽 2025 年目標較基準年 (2022 年) 減少 14.7%，實際範疇一及範疇二溫室氣體排放量為 9,986.15 tCO_2e，較基準年成功減少 34.8% 碳排放量，因主要碳排放來自於人員行政辦公作業，以公司正式員工數，評估每人排放強度為 0.87 tCO_2e。除了節約能源之外，我們亦以行動支持綠色能源，2025 年使用綠電約 61 萬度取代一般用電，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。

近年溫室氣體 S1、S2 排放量

溫室氣體排放類別	2022 年 (SBTi 基準年)	2023 年	2024 年	2025 年
範疇一 (S1)直接排放量(tCO_2e)	1,553.66	1,463.21	1,322.90	**1,307.76**
範疇二 (S2) 間接排放量(tCO_2e)	13,768.62	12,484.70	10,480.58	**8,678.39**
可控制排放總量(S1+S2)(tCO_2e)	15,322.28	13,947.92	11,803.48	**9,986.15**
範疇一+二排放強度(tCO_2e/人)	1.59	1.51	1.18	**0.87**
範疇一+二排放密集度(tCO_2e/百萬元)	0.0529	0.0538	0.0370	**0.0463**

近年溫室氣體 S3 排放量

溫室氣體排放類別	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
範疇三(S3) 其他間接排放(C3~C6) (tCO_2e)	2,683.39	2,789.30	2,727.79	**10,322,001.26**



盤查內容				
1.差旅 2.保單文件(預印要保書) 3.採購電力間接溫室氣體排放 4.文件銷毀	1.差旅 2.保單文件(預印要保書) 3.採購電力間接溫室氣體排放 4.文件銷毀	1.差旅 2.所有採購紙類 3.採購電力間接溫室氣體排放 4.文件銷毀	1.採購電力間接溫室氣體排放 2.影印紙 3.公務車冷媒 4.下游租賃 5.投融資

B. 子公司溫室氣體排放量

因應「保險業公司治理實務守則第 24-2 條」之要求，新光人壽子公司「新壽公寓大廈管理維護股份有限公司」及「越南新光責任有限公司」於 2025 年皆完成溫室氣體盤查並通過第三方驗證，排放量如下表。另子公司「新光人壽新加坡特定目的國外籌資事業私人有限公司」，因無實際辦公據點，故溫室氣體排放量為 0。

單位：tCO_2e

公司名稱	範疇一排放量(S1)	範疇二排放量(S2)	溫室氣體總排放量
新壽公寓大廈管理維護股份有限公司	0	67.446	67.446
越南新光責任有限公司	0	1.065	1.065

溫室氣體盤查註記

註 1：比較基準年採母公司於 2022 年正式簽署 SBTi 承諾書加入國際減碳行列年度作為減碳比較基準，該年度數據委託 SGS 依據 ISO14064-3:2006 完成查驗，並符合 ISO14064-1：2018 標準。

註 2：近三年數據均委託 DNV 依據 ISO14064-3:2006 完成查驗，並符合 ISO14064-1：2018 標準。

註 3：2022~2024 年排放採營運控制權法，2025 調整為股權控制權法，範疇一、二以「年使用量 (活動數據)* 排放係數 * 全球暖化潛勢係數 (GWP 值)」進行計算；本表排放係數選用「行政院環境部已蒐集溫室氣體排放量相關研究會總之係數資料 - 排放係數管理表 6.0.4 版」，GWP 值統一引用聯合國政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告 (IPCC AR6, 2024/08)

註 4：範疇一 (S1) 為固定式燃燒源 (緊急發電機柴油、員工餐廳等處使用之天然氣)、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 5：範疇二 (S2) 為電力間接排放，均採計算當下經濟部能源署最近一次電力排放係數計算 (2023 年為 0.494 公斤 CO_2e/ 度、2024 年為 0.474 公斤 CO_2e/ 度、2025 年為 0.474 公斤 CO_2e/ 度)。

註 6：範疇三 (S3) 為 (C3~C6) 其他排放量，視每年顯著性評估選定揭露項目，故採 S1+S2 作為碳排放強度標準。

註 7：碳排放強度人數為正式員工數 2022 年 9,632 人、2023 年 9,238 人、2024 年 9,992 人、2025 年 11,437 人。

註 8：盤查邊界：以本公司有常駐員工使用之建築物總數做為據點，2022 年 (SBTi 基準年)168 處 (含海外)、2023 年為 167 處 (含海外)、2024 年為 145 處 (含海外)、2025 年為 147 處 (含海外及子公司)。

C. 內部碳定價機制

新光人壽依循金控內部碳定價政策，以影子價格 (shadow price) 制定內部碳定價機制，相關定價預計每年依實際運作或趨勢進行檢視與調整，在評估更新節能設備時，把隱藏的碳成本納入考量，將大幅提高更新設備的回收效率，說服決策者進行資本投入，達碳風險控管之目的。期待透過內部碳定價實施回應氣候變遷相關法規、改變內部行為並提升能源使用效率，針對無法減少之能資源則逐步以再生能源及友善環境產品取代，為環境永續帶來正面助益。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

3.2.2 提升能資源使用效率

金融保險業最大的電力使用來源為辦公大樓內空調、照明及事務設備，我們將透過計畫性提高用電設備能源使用效率，兼顧循環經濟概念，更新老舊高耗能設備、加強設備維護管理、積極響應政府或民間機關組織之節能減碳行動，並優先選用具環保節能標章設備，以達成節電目標。

新光人壽設定自身營運減碳目標及執行策略，全面檢視燈具使用狀態並逐步以具節能標章之高光效燈具汰換既有燈具、優化空調系統耗能設備等使用能效，及電梯加裝電力回生系統、規劃自設再生能源轉供等創能作法，積極降低對能資源的依賴。

新光人壽能源管理目標

管理項目	2025年目標	中長期目標 (2026~2030年)
範疇一、二碳排放量 用電量	較基準年(2022) 累計減量14.7%	2030年較基準年(2022) 年減量42%
用水量	≦191,840度	≦近三年人均用量
用紙量	≦21,740包	



A. 電力使用狀況

逐步落實以綠色能源取代一般用電，我們採行雙軌能源轉型模式，透過綠電採購協議購入電證合一綠電，確保電力來源之綠色屬性，並利用既有建物頂層建置太陽能發電系統，將被動節能轉為主動創能，提升綠電自給率，2025 年乾淨能源使用占比 3.2%。

電力使用統計

管理項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
總用電量	度	27,050,327	25,791,472	22,648,464	18,914,314
外購電力-灰電	度	27,050,327	25,269,472	22,108,464	18,307,712
再生能源-綠電(電證合一)	度	0	522,000	540,000	589,998
再生能源-自發自用	度	0	0	0	16,604
正式員工數	人	9,634	9,238	9,992	11,437
電力耗用強度	度 / 人	2,808.38	2,791.89	2,266.66	1,653.78

1. 節電專案措施

2025 年持續針對燈具、加壓馬達、空調進行更新，增加電梯電力回升系統，參與台電需量競價活動、辦公室使用坪效優化、提高不動產出租率，預估減少近 334 萬度電，約減少 1,583.2 tCO_2e 碳排放。六大據點自主參與台電需量競價活動，共計參與 115 次，將用電高乘載期間所節省的電再賣回給台電，獲得電費扣減，激發抑低用電潛能。

2025 年節能專案

主要實施專案	節電度數 (度)	減排量 (tCO_2e)
燈具、加壓馬達更新	130,952	62.07
空調更新	261,103	123.76
電梯更新加裝電力回生系統	22,926	10.87
辦公室使用坪效優化、提高不動產出租率	2,922,045	1,385.05
參與台電需量競價活動	3,046	1.44



獲獎肯定

新光人壽定期檢視全台自用大樓之設備使用效能，其中以松山金融大樓節能成果最為亮眼，預估年節約 53.5 萬度電，成果獲「台北市氣候行動獎」，亮點如下：

1. 汰換戶外採照燈及室內非 LED 燈具
2. 電梯調整夜間及假日之使用數量並加裝電力回升裝置
3. 採用變頻空調，調高中央空調出水溫度、減少啟用時間
4. 宣導節能行動，改變用電設備之使用習慣



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

2. 建置自發自用太陽能



響應政府推廣太陽能光電再生能源政策，於台北市萬芳大樓完成建置 81.34kWp 太陽能案場，優先提供大樓本身自用，預估年發電量達 7 萬度以上，自用約 1.8~2 萬度 / 年，剩餘電力規劃轉供台電公司。本案場 2025 年 4 月啟用至同年 12 月底現場自用 16,604 度，相當於減少 7.87 tCO_2e，後續將以此據點為經驗評估擴大再生能源自用建置點位。

3. 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，2025 年新光人壽北瓦大樓電腦機房電力使用效率 (Power Usage Effectiveness,PUE) 穩定維持為 1.52-1.64 之間，達 Green Grid 協會 PUE 評估標準認可之銀級水準。

註：Green Grid 協會 PUE 評估綠色機房銀級標準 PUE：1.43~1.67

B. 自來水使用狀況

新光人壽用水主要為辦公室民生用途，為員工及部分消費者使用，我們致力減少水資源浪費，使用省水水龍頭、省水馬桶等。定期檢視用水情形，及時針對用水突發增量的部分進行檢修、改善，2025 年用水量為 178,569 度，小於目標用水量 191,840 度，人均用量達 15.61 度。在未來，我們將持續規劃更全面的水資源管理政策，於綠建築規劃雨水貯集槽，將雨水回收再利用，以減少民生用水的耗用。

自來水使用統計

指標	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
全台大樓自來水使用量*（單位：度）	205,083	193,784	176,653	178,569
人均用量（單位：度／人）	21.29	20.98	17.68	15.61



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

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，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。

廢棄物統計

項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
廢棄物總量	公噸	2,094.9	1,422.3	1,426.8	1,569.6
焚化總量	公噸	1,538.2	1,100.4	1,104.7	1,254.7
資源回收總量	公噸	556.7	321.9	322.1	314.9
資源回收比例	%	26.6%	22.6%	22.6%	20.1%
廢棄物強度	公噸/每人	0.21	0.15	0.14	0.14



註 1：2025 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。

D. 交通運輸耗能狀況

為響應低碳運輸，將高階長官公務車調整為租賃用油電混合車，可依車輛行進速度及踩踏油門的力道自動調整切換動能，並將煞車時耗損的動能或行進間產生過多的動能轉換為電能，使電池自動蓄電，以因應拜訪客戶之高需求，亦減少污染排放。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

3.2.3 形塑綠色文化

新光人壽積極接軌數位金融，透過數位工具應用，減少相關能、資源之耗用，並積極推廣環境教育，推動低碳生活，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. 落實數位辦公

1. 行政 e 化

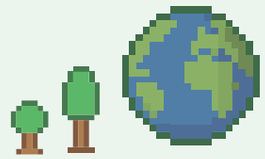
新光人壽導入科技應用，盤點大量用紙之作業，評估 e 化可行性，除長期落實電子公文及行政表單之使用，目前已將法令遵循、稽核行政、供應商及採購、董事會暨審計委員會等調整為電子化及系統化作業，大幅提升行政管理效率，亦藉此減少紙張之耗用。2025 年行政用紙達成當年度用紙目標，較預計用量減少 4,795 包，減碳量達 14.4 t CO_2e。

2.e 化保險服務

新光人壽致力提供各項數位服務並傳遞環境永續理念，鼓勵保戶選用 e 保單及 e 單據，也推薦客戶加入網路會員及使用數位工具取代紙本；另一方面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，並透過專案宣導及專題研修熟悉 e 化業務工具，亦訂定數位相關獎勵辦法，加速業務行銷數位轉型，2024 年 7 月起啟用行動 e 補辦服務，業務員透過平板即時取得補辦資訊，以電子傳遞補辦文件，2025 年使用率更是大幅度提升，平均使用率由 34.7% 達到 57.2%，增加 22.5%，在遍遠地區 (例如：金門、馬公、屏東、白河、新益…) 的使用率更高達 75~80%，除了減少紙張列印外，也節省郵遞時間，加速新契約流程，為客戶帶來優質低碳金融服務。

2025 年 e 化保險服務共省下約 2,003.1 萬張紙，
約 120.2 t CO_2e

註 1：消耗紙張數 /500(一包 500 張)= 消耗紙張數量 (包)
註 2：每包 A4,70g 紙張碳排放量為 3kg CO_2e
註 3：消耗紙張數量 (包)*3(kg CO_2e)/1,000(單位換算)= 減少之碳排放量 (tCO_2e)





e 化保險工具		使用率%
電子e保單		30.1%[註1](新契約保單710,141件)
電子單據		81.9%
行動商務APP	行動e投保[註3]	94.5%
	行動e理賠	91.0%
	行動e契變	67.6%
	行動e給付	81.0%
	行動e補辦	57.2%

註 1：電子 e 保單使用率依新契約保單數量計算
註 2：行動商務 APP 統計資訊範疇僅為自有通路
註 3：行動 e 投保為統計壽險及意外險件



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

B. 推動低碳綠生活

為了響應環境部綠色辦公，我們全面落實以線上會議、線上教育訓練課程取代實體，有效降低通勤、人員移動所產生之碳足跡，並將會議資料 e 化減少紙張浪費；同時，對於近距離的保戶拜訪，則鼓勵同仁多用步行或使用低碳運具（如腳踏車），降低交通旅運所造成的排放，不但有助於減少溫室氣體的排放量，也有益於同仁健康。

於辦公區域張貼綠色辦公相關文宣標語，邀請同仁一起實行低碳綠生活，包括：設置綠化角落、裝設窗戶遮光簾、將影印機及電腦設備設定自動休眠、提倡下班關閉電腦電源、推行上下三層樓步行運動減少電梯搭乘；夏季時，實施「夏日輕衫」活動，男性同仁著襯衫不打領帶，女性同仁著短袖制服，並將空調溫度維持在經濟部能源署宣導的夏日適溫 26° C 至 28° C，以具體行動支持環境保護及節能減碳。

C. 淨零倡議與行動

配合國家 2050 淨零排放路徑及策略，除攜手母公司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，建置自發自用再生能源設備，以綠電取代一般用電，並持續執行環境永續訓練，促使同仁改變能資源使用習慣。

1. 舊衣新生　讓光循環－心光環遊趣

揉合低碳生活、循環經濟、弱勢族群等議題，透過跨領域合作及伙伴關係打造創新解決方案—舊衣新生・讓光循環，將愛心募集的二手牛仔褲透過循環經濟升級再造模式，為弱勢族群創造就業機會，再製的成品則用於公益募款，幫助弱勢家庭獲得微型保險基礎風險保障。2025 年度，延續 2024 年度的創新商業模式，新光人壽再次攜手合作夥伴共同發揮影響力，持續舉辦「舊衣新生 讓光循環」主題活動，與 Story Wear 合作由 8 到 10 位街角裁縫師組成團隊，將回收布料與廢棄床單再製成 640 件零廢棄時尚配件，並再次與心路基金會展開合作公益專案，共獲得 249 位民眾以實際捐款支持。攜手合作夥伴共同發揮影響力，募得之款項將幫助 455 名身心障礙者獲得基礎的風險保障，並由心路基金會提供就業輔導與支持，使弱勢朋友得以永續前行、邁向自立生活。我們將此專案成果製作成微電影【舊衣新生 讓光循環】，榮獲第 9 屆金雕微電影展「金雕獎 - 銅獎」的殊榮。



2. 新光 Fun Run-Run For Earth

為了鼓勵民眾透過運動維持良好體況，新光人壽自 2006 年起持續 19 年舉辦「全國健行活動」，邀請全國保戶及同仁走出戶外。本次活動於 2025 年正式轉型成微路跑型態辦理，以新光 Fun Run – Run For Earth 為主題，攜手「野灣野生動物保育協會」、「減碳市集」、「奉茶行動」無痕供水以及「市民永續」碳存摺等夥伴共同推行具體綠行動，並搭配金融小常識的闖關活動於全台規劃高雄場（高美館藝術生態園區）、台中場（台中中央公園）及台北場（馬場町紀念公園）等三場活動，活動期間超過 1,700 名員工、保戶及一般民眾參與互動，並為落實減碳、減塑理念，現場不提供一次性容器，鼓勵參與民眾自備餐具，將永續養成習慣，享受健康減碳綠生活。





3. 加入美麗城市平台 - 推動個人碳存摺專案

響應國際 2050 淨零排放趨勢，新光人壽加入市民永續公司於通訊軟體 (LINE) 推出的「美麗城市」平台，推動「個人碳存摺專案」，結合新光人壽網路投保業務及新光 FUN RUN，推出低碳任務獎勵活動，鼓勵民眾落實低碳行動，即可換取由新光人壽提供的低碳行動獎勵，2025 年共 2,040 人次民眾響應，將永續動力轉化為實際有感的「綠金」力。

4.「森動」永續健康促進活動

本公司自 2024 年 9 月起推動為期兩年的「森動」永續健康促進活動，以「健走」為核心主軸，培養員工自主健康管理與長期運動風氣。於 2025 年更由長官引領同行，累積 4,799 人次參與，總步數達 19 億步，換算減碳量約 26 萬公斤，透過與「Walkii 健康森林」專案合作，將步數轉化為植樹行動。繼 2024 年達成兌換並種植 47 棵樹苗後，2025 年響應新北市政府「為地球種下一棵樹 百萬人種百萬樹」植樹計畫，新光人壽發動「健 GO 新森活」健走任務，共獲得 151 棵樹苗，並攜手保戶與高雄愛樹協會於 2026 年 1 月 31 日在高雄茄萣濕地栽植臺灣原生樹種，包括土沉香、欖仁、苦林盤、苦楝藍、枯里珍及草海桐，以實際行動進行土地復育。未來將持續深化「健康 × 環境」雙軌策略，號召更多員工與保戶參與環境保育行動，創造健康促進與環境守護的雙重價值。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
3.1 低碳營運管理
3.2 低碳策略行動
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

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。

A. 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。**

B. 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。

2025 年，南東大樓危老改建案取得「銀級綠建築候選證書」及「第 1 級建築能效候選證書」，興建中及尚在規劃興建大樓共 4 案皆規劃取得綠建築證書。截至 2025 年，本公司累計 10 棟大樓申請綠建築證書，其中包含取得 6 張綠建築證書、4 張候選綠建築證書、1 張建築能效候選證書、1 張候選低碳建築證書及 1 張美國 LEED 證書。

「台北市南港轉運站興建營運移轉案新建工程」於設計階段特別著重工法選擇之安全性與穩定性評估，採用高成本但具高安全性的逆打工法，以提升地下結構施工期間安全，降低對工區周邊環境與交通動線的影響，並兼顧環境永續發展，榮獲勞動部優良工程金安獎 - 民間工程類「優等」殊榮。



本公司在秉持提升建築美學及施工品質外，更進一步擁護減碳、循環經濟、創新智慧及地方文化特色，營造「自然與人文共存，生態與永續共榮」的樂活使用環境。

C. 綠色租賃辦理成果

新光人壽響應「再生能源憑證單一電號多用戶交易輔導示範計畫」，採購綠電取代部分一般用電，亦協助媒合廠商，讓大樓承租戶順利取得綠電與再生能源憑證，目前已成功媒合摩天大樓、信義金融大樓、台南運河大樓之租戶取得綠電使用。

新光人壽亦推動「綠色租賃 2.0」方案，以房東身分作為綠電採購契約主體，引進綠電量約為 116.9 萬度 / 年，並分攤至摩天大樓、南京科技大樓、信義金融大樓之租戶使用。後續將協助更多大樓租賃客戶引進再生能源，提高綠電能源使用，降低對環境之衝擊。

近三年綠建築成果

建築物	成果	投入金額	綠色效益		
			CO_2 吸收量	基地保水量 (綠化設計)	雨水貯集槽 (回收再利用)
高雄市前金區地上權案	2023 年取得銀級綠建築候選證書	26.49 億	0.65536t	$3.56m^3$	-
臺北市南港轉運站興建營運移轉案	2023 年取得黃金級綠建築候選證書 2024 年取得鑽石級低碳建築候選證書	58.9 億	CO_2 吸收量 :1.03849t 減碳量 :48,979 $tCO_2/60yr$	$15.87m^3$	$587.72m^3$
南東大樓危老改建案	2025 年取得銀級綠建築候選證書 2025 年第 1 級建築能效候選證書	40.3 億	0.62t	-	$188.36\ m^3$

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

4 孕育多元人才

GRI 3-3



策略重點

- 鼓勵多元歷練
- 傾聽員工聲音
- 職能導向訓練
- 多元平權措施
- 提升員工永續健康度

承　諾

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。

重大主題	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
人才吸引與留任	績優人才留任率維持 90% 以上	✓	績優人才留任率 96.5%	績優人才留任率 85% 以上	定期關注績優人才留任意向 績優人才留任率維持 85% 以上
	員工敬業度調查達 70%	✓	2025 年敬業度調查結果為 73%，涵蓋率達 84%	員工敬業度調查結果達 70%	員工敬業度調查結果達 75%
	員工訓練時數內勤員工達 80 小時；外勤員工達 100 小時	✓	員工訓練時數內勤員工達 87 小時、外勤員工達 151 小時	員工訓練時數內勤達 85 小時；外勤達 100 小時	員工每人平均受訓時數達 85 小時
	培育永續人才	✓	永續課程完訓率 100%	永續證照持證張數達 100 張、辦理永續人才相關訓練，協助永續金融評鑑提升	持續培育永續人才
	高階女性主管占比達 27%	✗	高階女性主管占比達 26.2%[註]	高階女性主管占比達 27%	高階女性主管占比達 30%
	專業職固定薪酬性別比達 89%	✓	專業職固定薪酬性別比 89%	專業職固定薪酬性別比達 89%	提升男女薪酬比

註：係因年底一位高階女性主管申請退休。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

孕育多元人才

4.1 多元人才招募 | GRI 3-3 |

秉持「傳承沒有終點，創新沒有界限」的精神，強化職能發展、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，落實由上而下的策略目標，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；2025年正式員工總數為11,437人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為2,503人、外勤員工人數為8,934人，男性佔28%、女性佔72%；男性主管職佔46%，女性主管職佔54%。

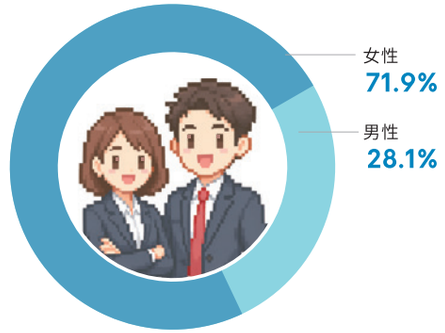


2025年員工結構

單位：人數

正式員工	人數
內勤	2,503
外勤	8,934
總數	11,437

正式員工	人數	占比
女性	8,218	71.9%
男性	3,219	28.1%



類別		內勤員工			外勤員工			總計
		台灣地區	海外地區	小計	台灣地區	海外地區	小計	
男性	正式員工	907	5	912	2,307	-	2,307	3,219
	非正式員工	22	-	22	894	-	894	916
	小計	929	5	934	3,201	-	3,201	4,135
女性	正式員工	1591	-	1,591	6,627	-	6,627	8,218
	非正式員工	31	-	31	3,379	-	3,379	3,410
	小計	1,622	-	1,622	10,006	-	10,006	11,628
合計	正式員工	2,498	5	2,503	8,934	-	8,934	11,437
	非正式員工	53	-	53	4,273	-	4,273	4,326
	小計	2,551	5	2,556	13,207	-	13,207	15,763

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。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

2025 年正式員工僱用狀況

單位：人數

	女性	男性	占比
內勤員工人數	1,591	912	21.9%
外勤員工人數	6,627	2,307	78.1%



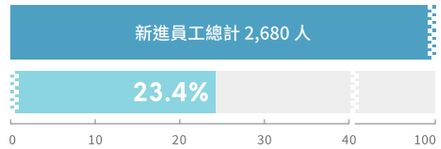
性別	階級	內勤員工	外勤員工	小計	職級比例 *註 2
男性	高階主管	48	-	48	0.4%
	中階主管	136	-	136	1.2%
	基層主管	68	440	508	4.4%
	一般員工	660	1,867	2,527	22.1%
女性	高階主管	17	-	17	0.1%
	中階主管	80	-	80	0.7%
	基層主管	37	692	729	6.4%
	一般員工	1,457	5,935	7,392	64.6%

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）。

性別	年齡	內勤員工	外勤員工	小計	年齡層比例 *註
男性	未滿 30 歲	133	474	607	5.3%
	30 歲以上未滿 50 歲	513	1,499	2,012	17.6%
	50 歲以上	266	334	600	5.2%
	小計	912	2,307	3,219	28.1%
女性	未滿 30 歲	225	609	834	7.3%
	30 歲以上未滿 50 歲	987	2,716	3,703	32.4%
	50 歲以上	379	3,302	3,681	32.2%
	小計	1,591	6,627	8,218	71.9%

註：各年齡層比例（%）=（各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。

2025 年正式員工新進及離職統計



*註2

男性	未滿30歲	301	2.6%
	30歲以上未滿50歲	509	4.5%
	50歲以上	93	0.8%
	小計	903	7.9%
女性	未滿30歲	374	3.3%
	30歲以上未滿50歲	939	8.2%
	50歲以上	464	4.1%
	小計	1,777	15.5%



*註3

男性	未滿30歲	154	1.3%
	30歲以上未滿50歲	263	2.3%
	50歲以上	54	0.5%
	小計	471	4.1%
女性	未滿30歲	205	1.8%
	30歲以上未滿50歲	524	4.6%
	50歲以上	369	3.2%
	小計	1,098	9.6%

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：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：正式員工離職率（%）=（正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數）。

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；2025 年共進用 171 名身心障礙員工。
- 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；2025 年共補助 19 人，補助金合計 11.4 萬元。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

多元化雇用統計

單位：人數

族群		2022年	2023年	2024年	2025年
原住民員工	人數	165	153	216	219
	佔總正式員工比例	1.7%	1.7%	2.2%	1.9%
身心障礙員工	人數	125	125	140	171
	佔總正式員工比例	1.30%	1.35%	1.40%	1.5%



註：依《身心障礙者權益保障法》民營事業機構進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數 1%，且不得少於一人。

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，2025 年考核績優人員共 934 人，其中男性 349 人，女性 585 人，女性佔比 62.6%，反應出新光人壽對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。



2025 年新光人壽女性主管統計表

單位：人數

	人數	比例
高階主管	17	26.2%
中階主管	80	37.0%
基層主管	37	35.2%
業務單位主管	692	61.1%

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。
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

年度擴大招募專案除了持續規劃針對各族群之招募廣宣，也規劃了專案招募特定族群，揚升團隊業務即戰力，2025 年執行業務招募計劃如下：

- **新人菁英計劃**：延續漾計劃精神，培育新世代儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化。
- **榮光計畫**：針對持有退輔會開立之推介就業介紹卡之退除役官兵積極招募，提供培育與定著獎，以發展多元業務人才市場。
- **新賓計劃 + 募光計劃**：為吸引年輕世代加入，針對業務部室舉辦大型招募活動或主題講座提供相關經費，擴大招募動能。
- **校園實習生招募辦法**：搭配業務通路與公關部產學合作計畫，提供實習生考照輔導獎勵與留任報聘獎勵，深植校園影響力。
- **營業制光點計劃主管培育專案**：招募具有企圖心之業務人員 ，培育一年內在業務領域紮根且向上發展。
- **數位招募**：與知名 KOL 合作招募影片，透過粉絲頁及數位媒體的傳播，於網路上擴大新壽品牌聲量。



B. 產學合作計畫

- 提供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。2025 與國內大專院所進行產學實習，共計 164 位來自 53 間學校、82 個科系的學生，至 25 個業務單位參與計畫，投入經費約 192 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。2025 年實習計畫投入約 575 萬元，共招收 13 名暑期實習生、32 名產學合作實習生、15 名資訊類實習生，其中 8 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

4.2 人才培育與發展 | GRI 3-3 |

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。2025 年績優人才留任率達 96.5%[註]。

依公司年度策略主軸「驅動轉型，共創新局」，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。

註：績優人才留任率 = 內勤員工績效等第中位以上 (不含中位) 人員留任人數 / 目標人數

數位學習平台與彈性培訓方式

- **引進線上教育訓練平台「hahow for business」：**年度培訓經費達 334 萬，可不受地理限制學習運用，強化全方位能力。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。2025 年共有超過 2,577 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 105,616 小時。
- **推廣數位學習平台「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，2025 年人均使用及上課情況相較壽險業與全平台的使用成效有顯著領先，平台總學習時數達 10,382 小時。

數位轉型與 AI 應用

- **辦理數位金融講座：**年度一共舉辦 7 次「AI 應用初階班」，影響近 400 位同仁了解市面上各種主流 AI 工具、多模態 AI 工具的接觸與使用，以鋪墊後續導入 AI 工具。亦舉辦 4 場「AI 應用中階班」，近 150 位同仁參與，藉由 Excel、Canva 等與 AI 協作，提升同仁工作效率，有近 1/3 學員可以有效節省行政事務時間。
- **定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落：**科技於金融應用實驗驗證培訓計畫 (POC)、金融數位轉型 WORKSHOP、金融資訊安全系列、Fin&Tech 碰撞沙龍交流會、AI 系列課程、金融資安高階主管儲訓計畫 (CISE) 等系列共派訓 84 堂累計 118 人，總受訓時數 1,031 小時，較去年 67 人、645 小時有近 7 成增長。
- **持續數位學習課程：**本年度持續與「安永諮詢」共同辦理一系列合作案，並舉辦 5 堂可信賴人工智慧實務課程，共累計逾 1,200 人修畢，累計達 3,600 小時。藉由線上學習平台「hahow for business」規劃辦理一系列 AI 學習專區，共計 1,355, 人參與，累計達 9,654 小時。透過金控自製 AI 影片，全員參與學習，課程共累計近 2,498 人修畢。
- **擴大培育科技 社群媒體及大數據專才：**推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化。運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的 e 化服務。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。
- **大數據流程改造 成立專辦組織：**結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育 FinTech 專業人才。
- **連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗：**以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品。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。
- **數位業務員計畫：**融合實務銷售流程與數位工具，從客戶管理、關係培養，到保單規劃、成交及後續服務，讓業務與服務無縫交融。2025 年持續推動業務員數位學習，盤點既有數位工具教材，於訓練發展系統設置「i 學習 | 數位學習專區」供同仁學習，並設計「職等評量數位課程」評估學習成效，全年通過人數逐季成長；未來將加強推廣，促進數位工具應用，提升整體業務效能。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

領導力發展與接班人計畫

■ **國內外派訓：**2025 年共 2,556 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修，其中國外派訓共 76 人，藉國際研討、海外會議、實地考察等，拓展國際化思維，增進多元歷練。



蘇黎世海外研習

■ **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，更能有跨金融產業歷練。

■ **接軌國際金融發展：**2025 年員工培訓經費達 147 萬元。使用外語學習平台 goFLUENT：內容包含 19 種語言的線上課程與真人對話課程。

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 2025 年學習地圖開辦 723 班，總完訓人次 15,186 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 年起啟動領導力發展專案，截至 2025 年止，內勤人員合計培訓 711 人次，晉升 294 人，晉升率 41.3%；外勤人員合計培訓 518 人，晉升 233 人，晉升率 45%，另 2025 年整合龍耀計畫與領導梯隊為榮耀梯隊，於晉升前培育業務主管管理職能，共培育 40 位儲備處經理、79 位儲備區經理，晉升 2 位區總監、2 位處經理、17 位區經理。
- 2021 年起同金控執行關鍵人才 (高潛力人才) 提報規劃暨發展計畫，為永續企業發展、確保管理階層人才能力養成與價值發揮，每年定期追蹤、檢視與調整人才庫；內勤人員累計提報 186 人，晉升 57 人，晉升率 31%。

■ **證照獎勵：**

- 激勵同仁自主進修取得專業證照，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。
- 2025 年共撥發 879.6 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

E 永續發展的全面融入

新光人壽致力培養永續 ESG 人才，投入資源辦理永續相關教育訓練，使永續金融理念由上而下深植於組織與企業文化，於外勤人員聯播早會建立「永續生活誌」主題課程，2025 年共製播 4 個檔次，將最新的永續趨勢以生活化的方式推廣；除了內部教育訓練，員工亦可依業務需求申請外部訓練課程，並提供兩大線上學習平台 hahow / 天下數位課程資源。依數據報表顯示，2025 年永續相關訓練為 11,483 小時，近 1.6 萬人次參訓，落實永續教育推廣，加深員工對永續的認知與行動。

本公司致力積極推廣永續行動，自 2012 年即成立永續專責單位，該單位人員除取得企業永續管理師、永續金融管理師等相關永續證照外，截至 2025 年底全員 100% 取得永續金融證照（基礎能力），亦有半數同仁通過永續金融證照（進階能力）。

■ **永續培育計畫，證照獎勵機制**

1. 培育對象：涵蓋董監事、高階主管及一般員工，全面提升永續相關知識與能力。

2. 課程規劃：(1) 永續必修課程：共計三小時，確保同仁具備基本永續素養。
(2) 永續證照課程：提供課程補助，並鼓勵同仁參加相關考試。

3. 補助措施：(1) 考試補助：針對永續證照考試，提供報名費用補助。
(2) 其他相關費用依規定核銷。

4. 預算編列：已依人數及課程規劃完成年度預算配置，確保計畫順利推動。

2025 年永續金融證照通過人數及比例

單位：人數

永續金融證照	取得人數	正職員工人數	比率 (%)
基礎及進階能力合計	61	11,437	0.5%

永續金融證照	永續專責單位之業務人員與主管取得人數	永續專責單位之業務人員與主管總計人數	比率 (%)
基礎能力	6	6	100%
進階能力	3	6	50%

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。

2025 年員工教育訓練成果

單位：小時

員工教育訓練時數統計						
			內勤員工	外勤員工	總時數	人均時數
 男性	管理職	高階	971	-	971	20
		中階	2,304	-	2,304	17
		基層	18,208	51,857	70,065	138
		小計	21,484	51,857	73,341	106
	一般職		74,749	279,300	354,049	140
 女性	管理職	高階	200	-	200	12
		中階	1,453	-	1,453	18
		基層	11,248	76,408	87,656	120
		小計	12,902	76,408	89,310	108
	一般職		113,300	925,049	1,038,349	140
	合　計		222,435	1,332,614	1,555,049	136

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。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

單位：元

員工教育訓練費用統計

			內勤員工	外勤員工	總費用	人均費用
男性	管理職	高階	373,892	-	373,892	48
		中階	886,959	-	886,959	136
		基層	7,009,367	2,155,891	9,165,258	508
		小計	8,270,218	2,155,891	10,426,109	692
	一般職		28,775,051	1,532,191	30,307,242	2,527
女性	管理職	高階	77,041	-	77,041	17
		中階	559,471	-	559,471	80
		基層	4,330,084	2,146,787	6,476,871	729
		小計	4,966,596	2,146,787	7,113,383	826
	一般職		43,615,481	4,545,979	48,161,460	7,392
	合　計		85,627,346	10,380,848	96,008,194	11,437

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. 永續專業人才培訓與投入



新光人壽致力培植並養成多元專業人才，積極投入資源辦理永續專業培訓與教育訓練，2025 年約 30.4 萬人次參訓，永續相關訓練約 24.5 萬小時，幫助員工在永續轉型過程中發揮更積極的作用，亦使永續金融理念由上而下深植於組織與企業文化。

單位：元

永續訓練相關課程	教育訓練預算
董事研修課程 (含永續、誠信經營、性別平等)	100,000
ESG 及 CSR 講座	460,000
永續相關證照培訓	185,000
職業安全	1,032,000
普惠金融	1,115,000
DEI、性別平等	440,000
公平待客	300,000
員工關係	2,900,000
ESG 核保及投資	700,000
內稽內控、法令遵循	2,496,870
資訊安全	2,950,000
總計	12,678,870

註：上表之永續訓練相關課程，年度訓練費預算為 12,678,870 元，佔總訓練費預算 11.0%；其中 ESG 核保與投資之培訓預算佔總訓練費預算為 0.6%。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

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，員工將於期初進行年度目標設定，並於期中和期末分別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%），2025 年正式員工（包含所有性別、內外勤）接受定期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，2025 年內部輪調率 93.3%。

單位：人數

異動方式	說明	2025 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。	478
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。	512
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。	4

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，2025 年已申請退休之人員，辦理退休回聘人數為 27 人。

另響應政府推動中高齡及高齡者就業促進法，專案鼓勵年滿六十五歲退休人員，辦理一年一聘定期契約回聘業務員，截至 2025 年止共計 412 人簽立定期契約，不僅讓回聘人員能貢獻多年的經驗，也讓業務能夠無縫銜接，創造佳績。

4.3 友善幸福職場 | GRI 3-3 |

4.3.1 建構多元溝通文化 | GRI 2-25、2-26 |

A. 保障員工人權

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

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	2025 年成果
政策／ 訂定新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制。	持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作。
委員會／ 訂定「性別平等推展委員會組織辦法」，以推廣並營造性別友善、多元尊重、包容支持、適性發展之企業文化與環境，提升員工認同與企業營運價值；同步致力性別平等於包容性金融服務、金融素養推廣，及整體社會倡議與支持活動之實質發展，共創性別平等之永續金融目標。	依性別平等委員會業務權責召開工作小組執行會議及委員會議追蹤各項工作計畫及執行成效，各工作計畫執行率 100%。
 **教育訓練／** 性騷擾防治法宣導及教育訓練、DEI課程推廣。	辦理職場不法侵害暨性騷擾防治宣導課程，訓練時數 3.2 小時。
舉報機制／ shinkong113@skl.com.tw	1件舉報。
檢核機制／ 每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法	100%營運據點完成檢核。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

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。

機制	作法	2025 年溝通成果
勞資會議	• 於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。	• 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	• 成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。 • 訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。	• 員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）共 0 件。 • 4 件勞資爭議。
員工意見調查及員工座談會	• 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。 • 調查結果數據參照外部標竿，強化共識並規劃改善行動。	• 2025 年完成年度員工意見調查，調查結果為 73%，涵蓋率達 84%。
員工有話大聲說不設限意見信箱	• 設立「員工有話大聲說不設限意見信箱」，由專人收案辦理，並將員工意見及心聲呈送最高主管。 • 員工溝通信箱：speaklouder@skl.com.tw ✉	• 共有 0 件員工意見或提案。
內網意見發表區	• 於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。	• 持續運用意見發表區與員工議合。
不法侵害處理機制	• 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。 • 訂有「職場不法侵害申訴及懲戒辦法」，對於涉及不同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。專屬申訴信箱：SKL1999@skl.com ✉	• 共受理 5 件申訴案並調查，其中 2 件成立並懲處公告。 • 對經調查屬實之案件，除依規定予以懲處外，職場不法侵害處理小組將強化管理階層之衝突協調職能，以落實管理並防範事件再次發生，持續辦理相關部門之「職場不法侵害案例類型及溝通技巧」課程。2025 年結案 3 件、2026 年初結案 2 件。 • 因應勞動部新修訂「執行職務遭受不法侵害預防指引」，依實際運作狀況，採滾動式檢視並依時令適時修正。

近兩年違反勞動法令資訊：

單位：元

處分日期	違反法規法條	違反內容	罰鍰金額
2025 年度無違反相關勞動法令			
2024/06/24	勞動基準法第 39 條	假日工資未給或於休假日工作未依規定加給工資	50,000
2024/06/24	勞動基準法第 36 條	未給予勞工例假休息	50,000
2024/06/24	勞動基準法第 24 條	延長工作時間未依規定加給工資	50,000



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系

GRI 2-20、401-2、401-3

A. 員工薪酬制度

新光人壽整體獎酬策略，係依職位、績效及能力敘薪，不因性別而有所不同。面對外勤員工，將業務制度調整為薪酬與業績同步，透過各項獎金設計，高產能對應高報酬，激勵同仁持續追求卓越成長；面對內勤員工，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	2025年成果
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；且為鼓勵三階制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。	表現優秀而記功或嘉獎之員工：**23人次** 核發個人獎金：**14.1萬元** 優秀從業人員：**9名內勤及25名外勤員工**
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。	



2025 年各職級員工男女性總薪酬比狀況



	固定薪酬比率		固定薪+變動薪酬比率	
	女性	男性	女性	男性
高階主管	83.1%		76.8%	
中階主管	95.7%		96.4%	
基層主管	95.2%		95.5%	
一 般 職	87.4%		88.5%	

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。
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 + 獎酬 + 股票等
註 4：固定報酬比率以 2025 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



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 2025 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 28,590 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。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

B. 員工福利項目

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」，負責規劃及推動員工福利事項。

項目	內容
休假福利	• 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假、好孕假等，其中婚假、產假、陪產檢及陪產假優於勞動法令標準。
保險福利	• 員工有投保團體定期壽險者，另有公費團體定期險 100 萬、健康險 1000 等級及傷害險 200 萬，公費團險保險費由公司全額負擔。 • 新增承攬人員可自費參加團體保險專案，讓承攬人員多一分保障。
退休福利	• 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。 • 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。
健康照護福利	• 提供定期健康檢查，配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護。 • 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。
婚育福利	• 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。 • 2025 年發放約 340 萬元生育補助金，共 170 人受惠。 • 養育補助最多 30,000 元 / 胎 (滿一足歲 10,000 元 / 胎)，2025 年發放約 413 萬元養育補助金，共 413 人受惠。
母性關懷	• 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。
生活福利	• 提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳等福利。 • 提供 iPad 購置補助 3,600 元／人，2025 年 iPad 補助共 1,151 人。
自主學習福利	• 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。 • 2025 年共撥發 879.6 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。(僅內勤)
員工關係促進福利	• 規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、員工表揚等員工促進福利。
其他	• 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。 • 2025 年樂活贏家共補助 197 萬元；員工持股信託共補助 2,242 萬元。(僅內勤)



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

2025 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

單位：人數

		內勤員工		外勤員工		
育嬰留停申請率=(B)/(A)	20%					
復職率=(D/(C)	75%					
留任率=(F)/(E)	78%	男性	女性	男性	女性	總計
2025年符合育嬰留停申請資格人數(A)		84	152	126	516	878
2025年實際申請育嬰留停人數(B)		3	55	22	92	172
育嬰留停申請率=(B)/(A)		4%	36%	17%	18%	20%
2025年應復職人數(C)		2	29	23	90	144
2025年實際復職人數(D)		2	29	13	64	108
復職率=(D/(C)		100%	100%	57%	71%	75%
2024年育嬰留停復職人數(E)		7	38	24	73	142
2024年復職後持續工作一年的人數(F)		5	32	19	55	111
留任率=(F)/(E)		71%	84%	79%	75%	78%

註 1：「2025 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 4 年內（2022-2025 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
註 2：「2025 年應復職人數」包含 2023 年申請並應於 2025 年復職、2024 年申請並應於 2025 年復職、2025 年申請並應於 2025 年復職的人數。
註 3：「2025 年復職人數」包含 2023 年申請並於 2025 年復職、2024 年申請並於 2025 年復職、2025 年申請並於 2025 年復職的人數。
註 4：「2025 年留任率」＝2024 年復職後持續工作一年的人數 /2024 年育嬰留停復職人數。
註 5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。

4.4 職場健康與安全

「健康為本，守護永續：構建韌性職場」

員工的健康與安全是新光人壽永續經營的根基。我們深信，優質的工作環境不僅是企業無形的影響力，更是推動成長的有形動力。新光人壽秉持「全人、全方位、全守護」的核心理念，由「職業安全衛生委員會」統籌規劃，並經最高管理階層簽署發布「職場健康安全政策」，展現公司對生命價值的至高承諾。

我們透過 ISO 45001 及 TOSHMS 管理體系的嚴謹管控，結合數據驅動的風險預防，並輔以多元化的健康促進活動，全方位守護同仁的身心健康與工作生活平衡，致力成為員工心中最具幸福感的韌性企業。

4.4.1 深化職場安全文化

A. 完善職業安全衛生治理架構

新光人壽設立「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，展現由高階管理層領導的職安承諾。委員會由 7 名當然委員及 6 名職工代表組成，職工代表比例達 43%（優於法規之 33%），確保勞資雙方充分溝通。2025 年度定期召開每季會議，針對 79 項報告案及各類提案進行審議，結案率達 100%，確保安全衛生議題獲得有效追蹤與解決，透過健康職場經營降低企業整體風險。

B. 領先同業的管理系統驗證

致力於建構全方位的職安防護網，2019 年即成為首家取得 ISO 45001 驗證之保險業者。

1. **雙系統認證：** 2023 年以「無主要缺失」通過 ISO 45001 及 TOSHMS 雙系統驗證，並持續於 2025 年順利通過追蹤稽核。
2. **100% 全覆蓋：**驗證範圍擴及全國所有據點，納入行政、業務人員及施工承攬者。
3. **優於法規配置：**於各地重點大樓設置專職職安管理師及健康管理師，提供即時的職場照護。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

C. 落實風險辨識與資源投入

公司建立嚴謹的「稽查機制」與「矯正措施追蹤系統」。2025 年度投入職安資源超過新台幣 4,000 萬元，針對鑑別出之不可忍受風險落實改善。

項目	2025 年鑑別挑戰（不可忍受風險）	工程與管理對策 (PDCA)	改善績效
高處作業安全	草屯大樓頂樓爬梯設計不良，具墜落風險。	工程改善：增設護籠並重新設計安全爬梯。 管理：納入年度危害告知重點、制定高處作業 SOP。	風險等級由 4 分降至 2 分（可接受風險）
機械防護安全	電梯機房旋轉盤未設護罩，具捲入風險。	工程改善：全面安裝防護罩與警示標誌。 管理：納入年度危害告知重點、制定停機維修 SOP。	風險等級由 4 分降至 3 分（持續優化中）

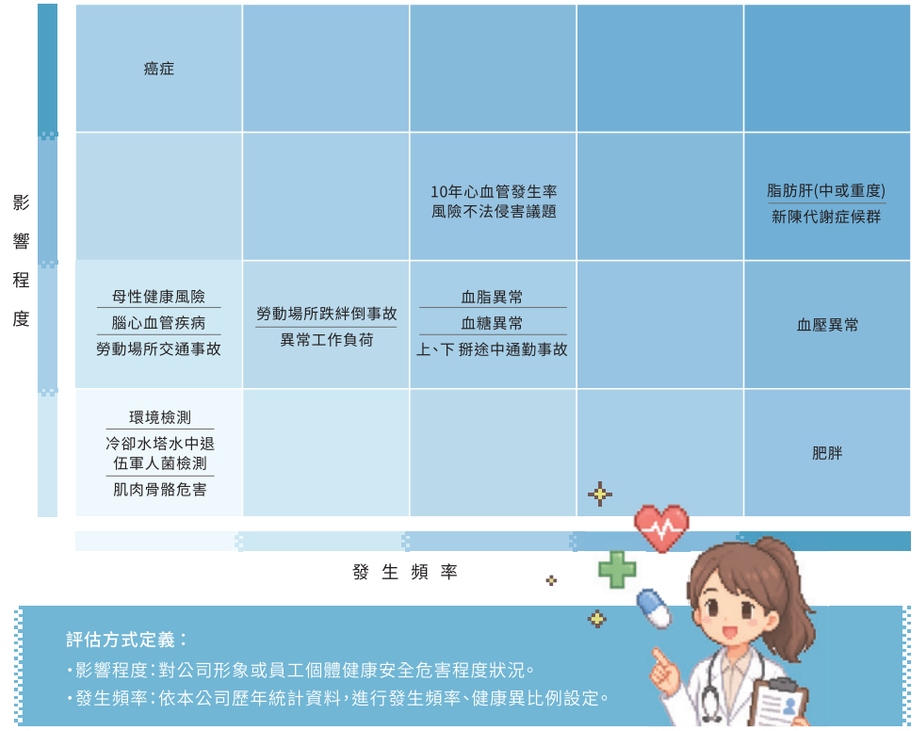
D. 全方位職業安全衛生教育訓練

1. **專業職能深化：**為提升各單位自主管理能力，本公司以優於法令之標準，選派行政及業務主管參與「甲種職業安全衛生業務主管」及「急救人員」培訓。2025 年共計辦理：
   - **(1) 甲種職安業務主管訓練：**155 人。
   - **(2) 急救人員訓練：**151 人。
2. **全員安全意識與防護：**為確保全員具備應變能力，2025 年完成以下培訓與演練：
   - **(1) 新進與在職員工教育訓練：**100% 完成法定安全衛生教育訓練（新進 3 小時、在職 1 小時）。
   - **(2) 緊急應變演練：**各辦公據點每年至少辦理一次緊急避難與逃生演練，強化災害發生時的應變速度，2025 年全台據點演練覆蓋率達 100%。

4.4.2 建構職場健康安全環境

新光人壽全方位照顧員工，優於法令設置專任完善的職安衛團隊：職業安全衛生管理人員、健康服務護理人員、諮商心理師。每年訂定職業安全衛生管理計畫、勞工健康管理方案目標方案及心理健康促進計畫，共同推動員工身心健康安全各項措施，並以 P-D-C-A 系統化管理方式進行。針對各計畫執行期間作階段性檢視及需求性調整，並將成效檢視及改善行動報告高階主管，確保各計畫目標達成及持續改善。

A. 職安與健康風險評估及管控措施



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

風險議題	風險級別	管控措施	執行成效
新陳代謝症候群、中重度脂肪肝、肥胖、三高預防、10 年心血管中高風險、癌症	高度 / 中度風險	• 實施健康高風險分級管理制度 • 辦理全國健康促進競賽、活動 • 辦理多元健康促進講座 • 特約職業醫師及護理師臨場健康服務 • 設置健康量測站及血壓量測站 • 多元社團補助 • 設置多功能健身中心 • 建置健康管理系統「新光愛健康」 • 發佈健康衛教資訊	• 納入健康風險管理對象 2,650 人。由健康服務護理人員進行健康關懷，視需求安排職業醫師訪談，關懷追蹤達 100%。 • 持續辦理全國【森動】永續健康促進活動，2025 年 4,799 人次參與，總減碳數 26 萬餘公斤，總步數 19 億步，約可繞地球 33 圈，發出總獎勵 679,500 元。 • 持續辦理全國業務單位「握力王」活動暨肌少症宣導講座 96 場次，累計 2,460 人次參加，活動參與 1,216 人 (較 2024 年上升 10%)，發出總獎勵 84,000 元。 • 辦理多元健康促進活動 / 講座 (生 / 心理)，共計 90 場次，累計 3,436 人次參與，包含：防癌、三高預防、肌肉骨骼預防保健、體適能、心理紓壓…等。 • 提供特約職業醫師臨場健康服務，共 24 場次、117 人次；於業務單位提供特約護理人員臨場健康服務，服務 748 場次，時數達 1,496 小時。 • 補助多元運動類社團，如：桌球社、籃球社、瑜珈社、登山社…等。 • 建置「樂芙健身」，提供多樣性健身器材，並開放員工可於下班後，自費申請體適能相關教練教學，增進員工運動習慣並活絡場地使用。 • 「新光愛健康」系統，導入個人健康檢查報告查詢及歷年分析。 • 每月健康小叮嚀 12 篇、「森動」健康文宣 12 篇、運動影片 6 則。
不法侵害議題	中度風險	• 公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」 • 主管階「職場行為覺察檢視表」 • 職場不法侵害預防及溝通教育訓練 • 落實「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」	• 依主管自行檢視「職場行為覺察檢視表」結果，提供員工協助方案 (EAP) 相關資源。 • 辦理業務主管階「職場不法侵害預防教育課程」共計 6 場，221 人，受訓率 88.8%，滿意度 4.65 分 (滿分 5 分）。

上、下班途中通勤事故 / 勞動場所交通事故	中 / 低度風險	• 特定單位實施交通安全宣導
		• 辦理安全教育訓練：以「早」一點、「緩」一點、「安全」多一點為主軸進行交通安全宣導
		• 彈性請假規範，員工休假最小單位可為半小時，每日有上班十分鐘緩衝時間，實質降低員工對於時間的壓力感
			• 以「防禦駕駛觀念」為核心，辦理安全教育訓練實體課程，強化員工通勤安全意識。
			  • 上班通勤事故：近兩年平均 31% → 2025 年 24%（下降 7%）。
			  • 下班通勤事故：近兩年平均 13% → 2025 年 7%（減少 6%）。
			• 透過系統性宣導與教育訓練，員工通勤事故率顯著下降。
			• 有效提升員工交通安全防護能力，展現教育訓練對事故預防的直接效益。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

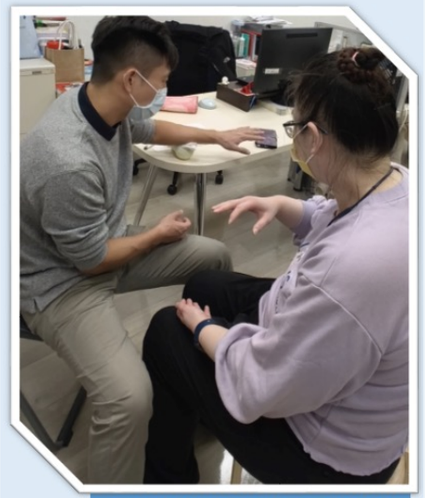
附錄

B. 健康安全風險 5 大預防計畫

每年均優於健康檢查法規年限及項目規範，辦理主管及員工健康檢查，2025 年受檢 7,471 人，整體受檢率達 80.7%，健檢補助金額合計 2,636 萬元。透過健康檢查異常分析及問卷回饋，持續提供員工健康照護及高風險員工分級管理制度。

同時，亦重視心理健康與壓力管理，與蛹之生管理顧問股份有限公司合作，提供員工協助方案 (EAP) 心理相關諮詢服務，2025 年共 582 人次使用，每月提供心靈饗宴文章，辦理心理健康促進講座及相關宣導等，提供多元心理主題活動，透過專業課程提升員工的素養及韌性，引領員工正向思維與因應技巧。

計畫名稱	2025 年執行成效
 重複性作業等促發肌肉骨骼疾病預防計畫	• 落實執行「重複性作業等促發肌肉骨骼疾病預防計畫」(第四版)。 • 2024 年改善追蹤成果：2025 年針對高風險名單 67 人進行主動追蹤與改善，其中 3 人與工作相關，經提供諮詢、物理 / 職能治療服務及健康促進指導，有 59 人自覺健康狀況改善，改善率達 94%。 • 2025 年問卷評估：依計畫發放問卷後，評估 67 人高風險人員，其中 1 人與工作相關，預計於 2026 年展開改善措施。


轉介物理治療師徒手治療

友善職場 肌肉骨骼改善 - 物理治療實例

- 員工自我評估肌肉骨骼不適分數 NMQ 雙肩 3 分及上、下背 4 分，經健康服務護理人員評估「與工作有低相關性」，主因長期不當姿勢所致。
- 安排轉介物理治療師，評估原因：整體有明顯肌筋膜張力失衡及整體肌力不足情形，提供徒手治療：被動關節活動及居家活動要領教學。
- 後續追蹤：雙肩及上、下背肌肉骨骼不適分數 NMQ 皆 <3 分，狀況逐漸改善。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

計畫名稱	2025 年執行成效
 執行職務遭受不法侵害預防計畫	• 落實執行「執行職務遭受不法侵害預防計畫」(第五版)。 • 預防面向：業務人員「招攬」作業，需要陌生拜訪、到客戶家等頻繁接觸，也有受到語言、肢體不法侵害的可能，爰規畫職業安全教育訓練，建立業務人員之人身安全敏銳度及緊急應變能力。 • 行為建構面向：經總經理簽署宣示「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」公告予全體員工及工作者，每年要求各階層主管進行潛在風險辨識。2025 年 11 月實施副總級以下之主管人員進行「職場行為覺察檢視表」，進行自我檢視是否有涉及不法侵害之管理行為，如對特定員工不平等管理、過輕過重的工作分配、細節上吹毛求疵等，並提供員工協助方案 (EAP) 相關資源。 • 職場不法侵害預防及溝通教育訓練，在新進及在職員工安全衛生教育訓練中進行通識教育，與業務人事部合辦業務單位「職場不法侵害預防教育課程」對象為業務區部、業務通訊處、職團通訊處、電銷中心之主管，課程內容包含：法令宣導、主管義務、內部申訴流程、衝突管理技巧，共計 221 人。 • 公開的申訴管道，訂有「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」第三版，設有小組負責相關申訴案件之調查，因應落實相關教育訓練及認知宣導，公開的申訴管道及明訂調查處理程序，促使員工勇於對於遭受不法情事申訴通報，2025 年受理申訴案件共有 8 件，經審議 2 件成立並懲處。
 異常工作負荷促發疾病預防計畫	• 落實執行「異常工作負荷促發疾病預防計畫」(第四版)。 • 2024 年改善追蹤成果：2025 年針對高風險且需醫師面談對象為 7 人，面談達成率 100%，並依面談結果納入個案追蹤管理。 • 2025 年問卷評估：依計畫發放高風險 26 人填寫問卷，並依風險程度以「異常工作負荷評估表」進行評估，預計於 2026 年展開改善措施。
 中高齡及高齡健康保護計畫	• 落實執行「中高齡及高齡員工安全衛生保護計畫」(第二版)。 • 健康管理：中高齡及高齡員工 4,568 人執行健檢及問卷評估，依健康分級納入健康管理 110 人，由健康服務護理人員執行健康關懷與衛教指導，關懷完成率 100%。 • 健康促進：辦理健康促進講座課程 146 堂，累計參與達 1,854 人次。 • 環境風險評估及教育訓練：每季由主管自主巡查，落實全台職場不法侵害風險評估、工作場所環境危害辨識及緊急應變計畫之執行。同時辦理安全衛生教育訓練，包括新人訓練 3 場及在職教育訓練。
 女性勞工母性健康保護計畫	• 落實執行「女性勞工母性健康保護計畫」(第五版)，並結合人資請假系統進行關懷管理。 • 健康管理：收案 197 人次，勞工健康護理人員執行健康關懷與衛教指導，關懷完成率 100%；職業醫學醫師進行分級評估，結果皆為第一級管理 (無母嬰危害)。 • 環境風險評估：職業安全衛生人員定期進行全台工作場所環境危害辨識及評估，依評估結果給予建議，並提供相關預防宣導。 • 母性三好禮：發出母性禮品 (好孕禮、寶寶禮、哺育禮) 共 197 份，滿意度 4.9 分 (5 分制) 。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

C. 職業安全衛生管理與事故處理機制

本公司視同仁的安全健康為企業永續經營的基石。為落實《職業安全衛生法》並追求「零災害、零失能」目標，我們建構了超越法規標準的主動式管理體系。

1. 全員參與的主動通報文化

本公司與資訊單位合作建置便捷的「職安事故通報系統」，並訂定嚴謹的權責作業規範。我們致力於形塑「全員通報、早期預警」的企業文化，宣導「無論大小事，凡與工作相關的健康安全事件或疑慮均可通報」。

(1) **涵蓋範圍**：不僅限於工作期間事故，亦將承攬商事故、虛驚事件（Near Miss）、突發疾病及職場不法侵害納入通報範圍。

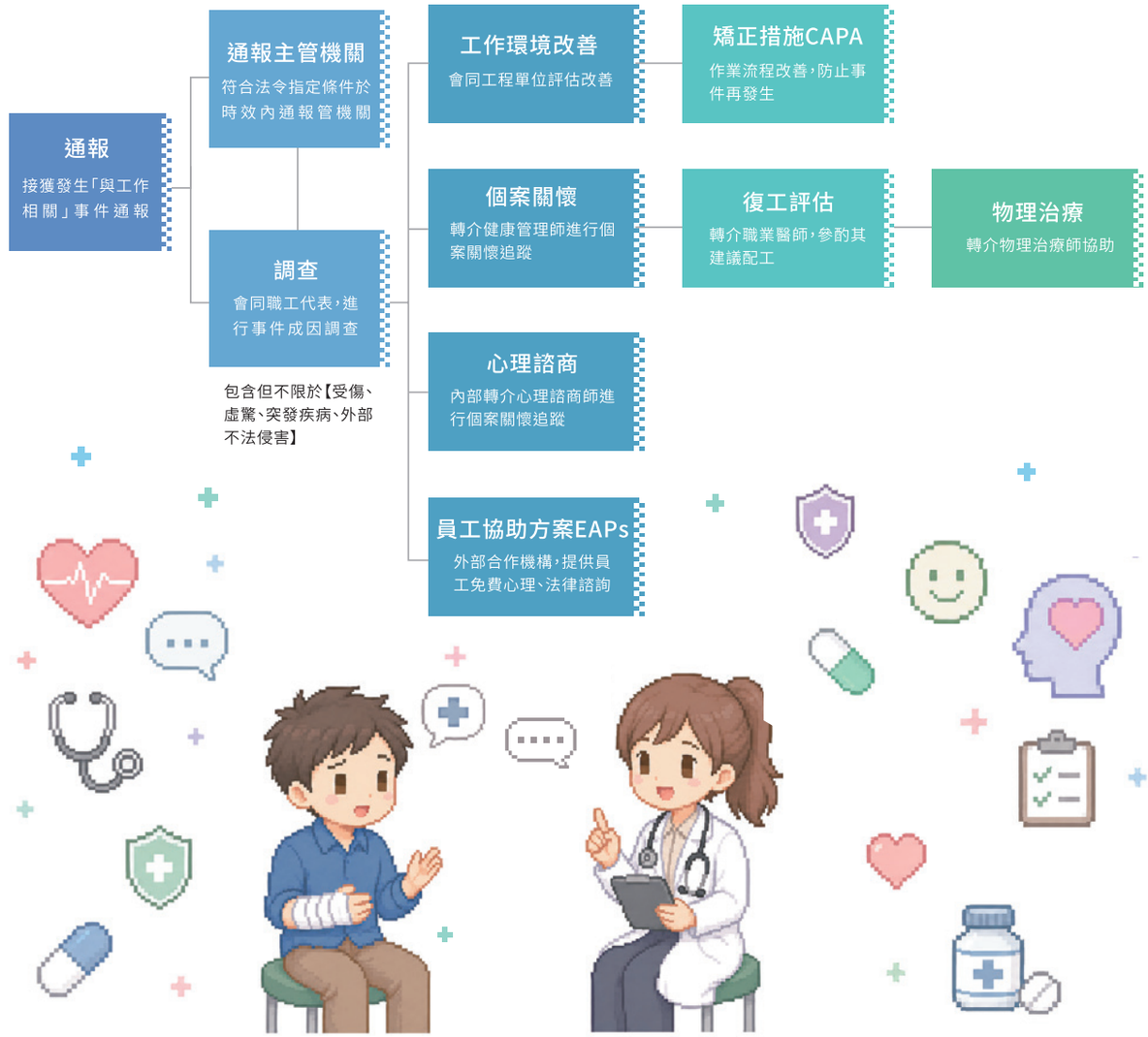
(2) **即時應變**：職安管理人員配置行動化通報裝置，可隨時接收訊息並立即展開現勘調查，確保事件能及時掌握與妥善處理。

2. 跨團隊專業關懷機制

為確保受災同仁獲得最完善的照顧，系統通報後將依事件性質自動轉介專業團隊介入：

(1) **健康管理師**：提供傷後護理衛教、臨場健康諮詢，並追蹤同仁康復進度。

(2) **諮商心理師**：若涉及職場壓力、心理創傷或不法侵害，提供專業心理支持與諮商。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
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
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
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

2025 年職業災害處理績效分析

本公司 2025 年之職安績效顯示，透過主動通報機制，我們得以在事故惡化前採取有效預防。

1. 職安事件統計表

通報類別	說明	2024 年度 (43 件)	2025 年度 (44 件)	趨勢變化與改善對策
虛驚事件	無人員受傷，僅驚嚇或輕微財損	15%	25%	正向成長：反映員工安全意識提升，有助於早期發現環境死角。
交通事故	因公外出發生交通事故	50%	21%	大幅下降：推動防禦駕駛宣導及調整業務流程見效。
跌絆倒	輕微擦挫傷、骨折	25%	32%	增加：樓層止滑優化與照明改善，將加強巡檢。
突發疾病	職場中發生緊急救護事件	5%	14%	增加：強化中高齡員工健康監測與臨場醫護諮詢。
切割傷	工作環境導致之輕微外傷	-	5%	增加：加強事務工具使用規範與防護教育。
其 他	包含職場不法侵害等	5%	3%	持續監控：維持法律諮詢支援。

2. 管理成效：落實預防，降低損失

儘管 2025 年度內部通報工作期間發生事故件數為 44 件，但因公司落實「早期介入、即時關懷」，多數案件在初期即獲得妥善處置：

· 安全指標表現：2025 年度 (1-6 月) 勞保給付勾稽為 0 件，代表無重大職業傷病發生。失能傷害頻率 (FR) 與嚴重率 (SR) 均為 0。顯示「多通報、早預防」的策略能有效阻斷風險傳遞鏈，將潛在傷害降至最低。

D. 責任供應鏈與承攬商職安衛管理

新光人壽深知企業責任延伸至供應鏈的重要性。我們透過嚴謹的制度落實供應商管理，並積極與合作夥伴共創安全的工作環境。

1. 責任供應鏈之承諾與落實

本公司依循金控供應商管理規範，要求合作廠商簽署「供應商承諾書」，確保其在勞動人權、職安衛管理及環境永續等方面符合本公司標準。

(1) 簽署成效：2025 年度實際合作之 193 家供應商，以及參與議價之 331 家廠商，簽署率達 100%。

(2) 價值帶動：積極輔導關鍵合作夥伴（如新壽公寓大廈管理公司）參與 ISO 45001 及 TOSHMS 驗證，透過稽核經驗分享，帶動整體供應鏈之安衛管理精進。

2. 嚴謹的承攬商選商與採購機制

為預防作業風險，我們將職安衛績效納入採購決策之關鍵指標：

(1) 選商優化：優先選擇具安衛獎項、導入管理系統或近三年無重大違法紀錄之廠商。

(2) 安全成本外部化：針對總價達新台幣 100 萬元以上之工程類案件，強制要求單獨提列安全衛生費用（總價 0.3% ～ 3%）並專款專用，避免廠商因價格競爭而犧牲安全標準。

3. 動態進場管制與高風險作業管理

本公司訂定「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」，確保施工全程受控：

(1) 進場申報：依施工名冊執行入場人員管理。

(2) 高風險作業管控：針對外牆清洗、高處作業等高風險項目，廠商須檢附安全證照、教育訓練紀錄及健檢報告，並經協議組織會議確認安全措施後方可開工。

(3) 稽核監督： 2025 年透過內外部稽核確認，所有高風險承攬作業均落實安全檢點。

新光人壽 Shin Kong Life | 台新新光金控

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

5 卓越客戶體驗

GRI 3-3



策略重點	承　諾
• 促進金融包容性 • 強化保險知識力 • 擴展金融可及性 • 提升客戶體驗感 • 提升業務數位力	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。

重大主題	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
普惠金融	推出至少 3 項專屬客群的友善服務	✓	針對身心障礙、中高齡長者、新住民、金融脆弱等族群推出 11 項友善服務	擴大服務範疇，推出至少 3 項專屬客群的友善服務	擴展普惠族群，與異業合作提升非財務性支持
	開發普惠金融商品或服務專案至少 1 項	✓	開發 1 項商品及 1 項服務	開發至少 2 項普惠金融商品或服務	
	辦理保險知識與防詐宣導，實體觸及達 1,000 人次	✓	實體宣導活動觸及超過 5,700 人次	深化金融及防詐知識，舉辦至少 30 場外部金融理財保險知識與防詐宣導活動，並達成內部員工及外部客戶實體觸及 1,000 人次	普及金融及防詐知識，持續辦理金融理財保險知識及防詐宣導，自 2024 年起實體觸及累計 1 萬人次
客戶關係與服務體驗	轉動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班	✓	獲金管會「公平待客原則評核」排名前 25% 之業者	轉動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班	推動金融友善服務，公平待客評核維持前段班
	整體淨推薦值 (NPS) 維持 82% 以上[註1]	✓	91.4%	整體淨推薦值 (NPS) 維持 82% 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
創新與數位金融	自有通路 e 投保占比維持 95%	✓	自有通路 e 投保占比達 96.2%	自有通路 e 投保占比維持 95%	
	網路會員達 123 萬	✓	網路會員超過 125 萬	網路會員達 130 萬	網路會員達 155 萬

* 註 1：整體淨推薦值包含 0800 客服、臨櫃人員、業務員及會員專區之調查結果

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險 | GRI 417-1 |

5.1.1 提供安心保障 | GRI 2-27、3-3、417-2、417-3 |

新光人壽遵循永續保險原則 (PSI)，將 ESG 與永續議題納入公司之決策，並因應社會結構變化、保戶需求等趨勢，精進商品研發、核保技術與理賠服務。我們致力於開發並提供符合國人生涯規劃的保險商品，確保商品設計與服務流程皆合規，並充分保障消費者權益。

2025 年未發生產品、服務之資訊與標示不符及行銷傳播違規案件，我們將持續落實既有的改善方案與覆核機制，嚴格控管招攬品質，確保行銷傳播活動的合法合規，並保持高度的法規遵循標準，不斷提升內部監控與管理水平，為客戶與社會提供更高品質、更可信賴的服務。



保險產品服務流程

1 商品設計

- 持續關注 ESG 趨勢，於商品開發過程中納入 ESG 議題並建立包容性商品量測機制，持續提供符合民眾生涯的保險商品，落實公平待客，實現友善金融。
- 商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，於銷售前召開「保險商品管理小組」會議、「保險商品評議小組」會議；於銷售後定期透過「保險商品管理小組」銷售後檢視機制，檢視各項銷售狀況，確保維護永續經營及落實消費者權益保障。

新光人壽商品開發及設計流程



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

2 廣告宣傳



- 商品宣傳符合法令對資訊揭露的要求，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。
- 關於商品文件之審核及覆核機制，本公司依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」於內部控制制度訂定「保險商品銷售作業」、「廣告與發布新聞作業」並依「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」，明訂各保險商品資訊、廣告、業務招攬等活動時，應真實正確及內容應清晰明確並加註警語等，以保障保戶之權益。
- 針對標榜「綠色」或「永續」之商品或服務，於對外新聞稿露出時檢核相關聲明是否符合「金融機構防漂綠參考指引」所訂之原則進行。

3 業務招攬與要保



- 訂定「業務招攬處理制度及程序」，確保營業單位及業務同仁從事廣告、業務招攬及營業促銷活動過程時，應提供保戶充分且真實正確之訊息，以維護保戶知的權益。同時，亦加強業務同仁確實瞭解客戶所繳交保險費係用以購買保險商品、投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性、瞭解客戶對匯率風險之承受能力，以確保該商品與服務適合客戶投保。
- 訂定「公平待客原則執行要點」，規範要保文件應設計了解保戶現況及商品需求之問項。業務員於洽訂保險契約前，應就問項訪談保戶，並進行商品適合度分析後，依其評估結果客戶風險承受度分級等機制；洽訂契約時，應逐項解說商品特性與保障內容，以確保客戶具有足夠的資訊，選擇最適商品。
- 啟動「業務員風險分析系統」，透過風險示警，防範業務同仁以招攬或服務之不當行為挪用侵占保戶款項。

4 核保



- 於內部控制制度訂定「風險控管機制」及「保險商品銷售作業」規範，嚴格管控新契約承保與核保作業流程；另依「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。
- 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。
- 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。
- 響應普惠金融政策，不因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；針對高齡投保者，基於保險商品本質及公平待客原則，核保人員於核保過程主動進行關懷及加強審查，評估其投保適當性及是否有辨識不利投保權益之能力，成為高齡客戶守護者避免高齡剝削。

5 理賠



- 面對身心障礙及高齡客戶，一般理賠案件積極於 3 日內給付完成；面對新住民，提供 8 國語言之理賠申請書，展現公平待客之精神。
- 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。
- 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。
- 年滿 18 歲以上持有本公司保單之保戶，可透過業務人員協助辦理行動理賠，同時透過保險科技運用共享平台，享受多家同步受理服務，並結合 MID(Mobile ID) 行動身分識別技術，以線上數位身分驗證簡化理賠申請程序，讓保戶申請保險理賠可線上「一鍵搞定」。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

5.1.2 創新永續商品

新光人壽致力於品牌與產品創新，透過強化企業跨部門間的合作、深入洞悉客戶真實需求，創造符合市場所需的商品。我們相信為客戶創造更多價值的同時，亦為社會和環境帶來正向影響。

呼應趨勢	商品類型	成果
ESG 投資型商品 落實 ESG 環境永續概念，將環境保護因子結合保險商品及投資標的	投資型商品連結「ESG 認證」基金標的	2025 年投資型商品符合 ESG 認證之可連結基金標的共計新增 6 檔，累積符合 ESG 認證之可連結基金標的共計 15 檔，其累計資產規模約 9.2 億元。
健康促進 藉由「健身運動及有效步數」等外溢機制，設計保費折減誘因，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，透過有效步數、有效運動、健康睡眠等機制設計，讓保險由事後補償進一步延伸為事前預防，協助保戶促進健康。開賣至 2025 年共銷售 190,948 件，初年度保費收入達 48.18 億元。

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網

優質專業榮耀

現代保險教育事務基金會

保險信望愛獎【最佳商品創意獎－壽險組】：
新光人壽保險公司 醫材寶一年期健康保險附約



中華民國國家企業競爭力發展協會、
國家品牌玉山獎甄選活動委員會

國家品牌玉山獎【最佳產品獎】：
新光人壽保險公司 醫材寶一年期健康保險附約



特色商品「穩萬利第 2 期」

新光人壽推出「穩萬利外幣投資連結型年金保險」，投資標的為法國巴黎銀行發行的 8 年期社會債券[註2]連結 M&G ESG 巴黎協議全球永續股票基金（美元）選擇權[註3]，為壽險業界首檔連結社會債券的境外結構型商品。本商品不僅導入永續投資，更結合生態與公益行動。募集期間保戶每投資 1.5 萬澳幣，即由法國專業植樹公司 Reforest' Action 於印尼種植 1 棵樹木；每成交 1 張保單，新壽即捐助 100 元予國語日報，提升偏鄉或弱勢孩童受教權，攜手保戶將投資轉化為愛心，達成「穩健收益、守護生態、深耕社會」的三重價值。

在募集期間結束後，約種植 2,000 顆樹木，預期將可儲存 300 噸二氧化碳、提供 6,000 處動物棲息地。同時，本次約捐贈 5 萬元予國語日報，推動偏鄉學校讀報教育，將保戶的投資參與轉化為改變社會的溫暖力量。



註 1：募集期間為 2025 年 2 月 19 日到 3 月 25 日。
註 2：法國巴黎銀行發行的社會債券所募集資金將用於融資符合資格的社會資產，包括就業權、社會經濟進步及賦權（公平獲取之機會）、可負擔之住宅、受教權、獲得人文及社會關懷之權利等，為社會帶來正向影響。
註 3：M&G 巴黎協議全球永續股票基金投資於為《巴黎協議》氣候變遷目標做出貢獻的企業，透過排他法和正向篩選，找尋具永續商業模式及符合 ESG 標準的公司，聚焦各產業高品質價值股，選出具超額報酬潛力標的。

新光人壽 Shin Kong Life | 台新新光金控

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
   5.1 落實永續保險
   5.2 實現友善金融
   5.3 公平待客與客戶體驗
   5.4 數位創新服務
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

5.2 實現友善金融

新光人壽依循《台新新光金控普惠金融聲明》、《新光人壽公平待客原則政策》及《新光人壽公平待客原則策略》，致力於規劃多元且具包容性的保險友善服務措施，確保各族群皆能享有平等的金融服務。自 2022 年 3 月成立普惠金融整合小組，由保全部擔任專責單位，負責統籌並定期召開會議，關注友善金融原則推動重點、進行橫向聯繫與檢討，檢視數位金融、保險商品、銷售機制及關懷專案等措施，確保不同族群的需求獲得妥善滿足；此外，依據法規動態調整相關管理機制，並將相關舉措提報董事會，以強化普惠金融治理架構。

除持續深化金融服務可及性，新光人壽亦積極支持國內文化活動的推展，與文化內容策進院（文策院）簽署 MOU，透過跨界合作推動「ESG for Culture」，以實際行動支持台灣文化產業的永續發展。我們深信，金融不僅是經濟發展的驅動力，更能透過文化共創促進社會多元共融，打造更具人文關懷的金融生態。未來，我們將持續升級全通路的友善保險體驗，將公平待客與金融包容視為核心價值，並融入企業文化之中，以回應客戶多元需求、實踐普惠金融。

5.2.1 普惠金融商品 | GRI 203-2 |

為提升金融包容性，新光人壽重視各族群之商品需求，打造多元且完善的商品，實踐「人人有保險、家家有保障」之企業使命。

族群	商品類型	保障	成果
高齡及身心障礙族群	長照系列	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，協助保戶規劃長期照顧風險，滿足相關照護需求。	長照系列保險新契約全年銷售 7,069 件，累計至 2025 年底共有 167,344 件有效契約。
	小額終老保險	為因應高齡化與少子化社會，新光人壽推動『頌愛心小額終身壽險』，以簡單易懂、低保費及高承保年齡之特色，消除投保門檻，落實普惠金融；讓中高齡族群、小資族等民眾，能以親民預算獲得終身基礎保障。	小額終老保險新契約全年銷售 3,214 件，累計至 2025 年底共有 29,659 件有效契約。
	實支實付	考量台灣正式邁入超高齡社會，新光人壽自 2024 年推出終身型實支實付險「新光人壽實全實美醫療終身健康保險」後，更於 2025 年推出改版之「新光人壽醫實之選醫療終身健康保險」，針對高齡實支提供保障。同時亦持續銷售「新光人壽新呵護安心住院醫療健康保險附約」與「新光人壽增呵護自負額住院醫療健康保險附約」等實支實付保險。	終身型實支實付險於 2024 年 12 月 25 日開始銷售，累積至 2025 年底新契約銷售共 33,923 件。
	年金保險	為提供國人更多退休規劃選擇，持續銷售多款年金保險，讓退休生活更安心，包括「新光人壽穩萬利外幣投資連結型年金保險」、「新光人壽 EZ Cash 利率變動型年金保險【乙型】」、「新光人壽新威利贏家變額年金保險」等共 16 檔商品。	年金險新契約全年銷售 2,213 件，累計至 2025 年底共有 36,146 件有效契約。
經濟弱勢族群	保障型保險商品平台	為推廣提高保障的觀念，與基富通「保障型保險商品平台」合作，提供定期壽險、重大疾病健康保險、微型保險等系列商品，民眾可依不同階段檢視自身需求，建立完整的保險防護。	保障型保險商品平台之商品全年新契約銷售 20 件，累計至 2025 年底共有 79 件有效契約。
	微型保險	提供弱勢民眾基本保障之保險商品，並持續與各縣市政府社會局、公益團體等機構合作，贊助符合微型保險資格之經濟弱勢、身心障礙或特定身分族群者投保，協助獲得更健全的保障。	在全力推動下，全年產生 1,495 萬之商業效益，亦使 6.9 萬名民眾受惠、提供超過 184.2 億的保障，並獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」、「微型保險身心障礙關懷獎」及榮獲台灣保險卓越獎「微型保險推展卓越獎金質獎」。
青年族群	青年專屬商品	「我的好時光保險計畫」專為青年族群打造，用小保費換取大保障，依生涯階段需求組合最適保險計畫；「活力系列」商品精選青年族群最需要的五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔。	活力系列全年新契約銷售 12,467 件，累計至 2025 年底共有 162,838 件有效契約。



如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

5.2.2 普惠金融服務

新光人壽關注外部環境變化、察覺各族群使用金融服務之痛點，開發並提供便利且友善的金融服務與工具，在 2025 年提供超過 52 萬人次暖心的友善金融體驗。

金融脆弱族群



普惠金融服務	2025 年成果
理賠小教室 為提升保戶及潛在保戶識別理賠風險能力，啟動「理賠沒問題」保險理賠小教室計畫，針對新住民、身心障礙者、高齡及 18-20 歲新鮮公民四大族群之保險理賠知識缺口，設計不同題材的理賠宣導內容，讓理賠重要訊息可即時傳遞，也讓客戶於理賠申請時能更清楚自身權益。	針對理賠基本關鍵名詞製作四檔短動畫影片，並結合 8 國語言版本，以擴大理賠服務對象。 
新光 165 全民防詐 建置「新光 165 全民防詐」網頁，提供多國語言保戶權益提醒文件下載，並刊登各類詐騙資訊與防詐影片，透過情境模擬及重點筆記，協助民眾提升防詐知識。同時分享成功阻詐案例，並設有多個官方防詐平台連結，強化全民識詐能力，降低受騙風險。	全年共 24,467 人次瀏覽。
阻詐互聯網 透過 CIS 客戶資訊整合系統，協助服務人員即時掌握客戶資訊，大幅縮短查詢時間，強化辨識客戶需求的能力，能預先探知其可能遭遇的障礙，適時提供個人化關懷。2024 年推出「關懷探知標籤」並建立「阻詐聯防作業」，透過線上與線下協作，快速識別高風險客戶並即時啟動防詐機制。	優化客戶體驗流暢度，並透過線上線下的阻詐聯防，讓客戶感受財產受到全方位守護。

身心障礙族群



	普惠金融服務	2025 年成果
聽覺障礙	**手語視訊翻譯服務** 將手語視訊翻譯服務推廣至北中南客戶服務據點，讓聽語障客戶辦理業務更便利、溝通無障礙，此舉將為業界首創，希望為聽語障客戶盡份心力。	全台服務據點皆設置手語視訊翻譯服務。 
視覺障礙	**視障無障礙服務** 為打造視障客戶無礙的臨櫃體驗，全台服務據點皆規劃完善的輔助設施。2025 年 8 月 26 日國際狗狗日於入口處張貼「導盲犬友善貼紙」，建立視障者與導盲犬安心進出的友善環境；同年 10 月設置「服務鈴」提供即時專人引導，協助視障客戶辦理各項金融業務。	全台服務據點大樓出入口明顯處皆設置服務鈴並張貼導盲犬友善貼紙。
視覺障礙	**新光人壽 APP 視障友善優化** 現行數位流程主要以視覺使用者為設計基礎，然對視障者而言，存在理解困難與可及性問題。為改善此痛點，我們以實際使用情境出發，調整語音提示方式與欄位呈現順序，並加入基本引導與操作輔助設計，優化四大方向，讓使用者在無視覺輔助下仍可進行操作。 	通過台北市視障者家長協會視障友善雙系統認證（iOS 及 Android），率先成為多功能整合且通過雙系統視障友善檢測的保險業者，全年觸及超過 52 萬人次。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

身心障礙族群



普惠金融服務		2025 年成果
肢體障礙	**無障礙服務設施** 持續優化無障礙環境，除設有無障礙通道、服務鈴、專屬移動式服務鈴、設施按鈕設置點字貼、引導指示牌、輪椅外，2025 年進一步增設拐杖夾，透過完備的輔具設施，為行動不便及高齡客戶打造安全、便利的服務空間。	服務據點皆設有無障礙通道、服務鈴、專屬移動式服務鈴、設施按鈕設置點字貼、引導指示牌；服務櫃檯配置拐杖夾等輔具設施並提供輪椅進出。 
心智障礙	**保險服務易讀手冊** 與肯納基金會、真善美智能障礙中心合作，將複雜保險內容轉化為更容易理解的格式，製成「光安心指引手冊」，確保文件內容可讓自閉症、喜憨兒、高齡長者等金融脆弱族群能清楚理解。此手冊提供給有需求的客戶及第一線同仁使用，協助弱勢族群更安心理解保險，減少知識落差造成的服務風險。	 

中高齡長者



普惠金融服務	2025 年成果
家族聯絡網 為友善高齡服務，自 2023 年底推出家族聯絡網服務，讓保戶能設定家屬為聯絡人。2025 年聚焦在詐騙防制，當保戶申請保單解約、部分提領、保單借款超出一定金額之款項或其他特殊情境時，由企業主動通知家族聯絡人，提升阻詐力度，守住保戶與其家人的安心。	全年共 347 位保戶申辦，相比 2024 年 178 人辦理，增長 94.9%。
無障礙設計之網路投保平台 2025 年 9 月全新改版上線，以「溫暖、直覺、易懂」為設計核心，亦特別強化無障礙設計，實現無障礙數位服務新典範。	榮獲國家通訊傳播委員會無障礙 AA 等級標章認證及「2025 IIA 國際創新獎：國際創新獎－服務與解決方案類」殊榮。 無障礙標章2.1 AACCESSIBILITY

新住民



普惠金融服務	2025 年成果
保戶重要權益 為強化與新住民溝通、消弭資訊落差，與新住民家庭成長協會合作，將「保戶重要權益」翻譯為多國語言，協助新住民保戶以熟悉的母語了解自身保險權益。 	提供越南文、緬甸文、印尼文、韓文、泰文、菲律賓文、馬來文、日文及英文等九國語言保戶重要權益提醒說明，並置於防詐網頁，全共 304 人次下載。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

5.2.3 強化金融素養

新光人壽致力提升社會各階層金融素養，透過趣味桌遊、工作坊、專題演講等多元形式，深化大眾對金融保險的認識。同時，隨詐騙手法層出不窮，我們積極響應政府打詐政策，整合線上與線下渠道提升大眾及員工的識詐能力。2025 年共計辦理 1,915 場防制詐騙宣導活動，透過發揮保險核心職能，落實普惠金融並守護保戶資產安全。



防詐宣導	身心障礙	原住民	新住民	青年	中高齡長者	其他	合計
場次	4	4	6	23	259	1,619	1,915

註：其他對象包含社會大眾、員工。

族群	金融素養專案	金融知識	識詐宣導	2025 年成果
身心障礙	**保險服務易讀手冊 - 團體議和成果發表活動** 新光人壽關注身心障礙族群的金融保險知識理解需求。在「保險服務易讀手冊」編製完成後辦理成果發表，活動中透過交流與回饋，協助自閉症者、智能障礙者、喜憨兒安心了解金融保險知識及防詐概念，降低資訊落差風險；協助同仁打造友善語言，展現保險服務的包容與尊重。	✓	✓	於新光人壽新板金融大樓舉辦 1 場團體議和成果發表活動，邀請簡敏秋獨董、肯納基金會與真善美智能障礙中心成員、保單行政及保戶服務轄區同仁，共 5 位身心障礙者、4 位基金會老師及 34 位內部同仁參與。 
	財富守門員 – 前進喜樂保育院 與「瑪喜樂基金會」合作，將「財富守門員」桌遊帶進喜樂保育院，透過智能障礙學員與志工的歡樂互動，將艱澀的防詐知識轉化為簡單有趣的遊戲情境。在擲骰與故事本的引導下，學員們學會守護錢財、增加金融保險知識及識詐能力。志工們隨時從旁依不同學員的理解能力，調整遊戲難易度，確保每位學員都能在輕鬆氛圍中參與並收穫滿滿。	✓	✓	全年舉辦 3 場，共邀請 57 位身心障礙學員參加。 
原住民	**玉山計畫** 攜手卡內基訓練推動「玉山計畫」，旨在深耕青年學子的金融競爭力。透過結合領導力溝通與專業金融知識，協助偏鄉地區、原住民、更生少年等特殊境遇學員建立正確理財觀與風險意識，更透過互動式引導與實例拆解，建立正確金融防詐意識，強化青年的金融素養。	✓	✓	執行職場體驗日共計 4 場，受惠 110 人次，滿意度 4.33 分 (滿分 5)；其中 35.62% 的學生在活動後對保險有更深入了解，並對於金融保險業有興趣。 

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

族群	金融素養專案	金融知識	識詐宣導	2025 年成果	
 新住民	南洋台灣姐妹會金融培力工作坊 與中華民國南洋台灣姊妹會於台北、桃園、彰化及嘉義共同辦理「新住民金融防詐工作坊」，以「強化詐騙識別」、「詐騙查核能力」及「遭詐救濟管道」三主題為核心，透過新住民防詐種子教師講課、分組遊戲及模擬情境演練，提升新住民破解詐騙話術、查證假訊息的能力。		✓	辦理 2 場次種子講師培訓、考核，培育 9 位新住民種子講師；辦理 4 場跨縣市防詐工作坊、共 114 人次新住民及其家庭成員參與。	
 青年族群	財富守門員 / 金盾守護員 依公司蒐集實際遇到的保險事件、詐騙實例及基礎保險概念，研發出具教育意義的桌遊教具把真實的風險應對帶進課堂，並持續推廣至各級學校，希望從學童開始扎根，將保險概念轉化為趣味桌遊，致力透過遊戲式教育，落實普惠金融，讓風險保險觀念深入社會每個角落。	✓	✓	舉辦 19 場，共計 593 名學童參加。	
	新光 165 全民防詐校園宣導 針對學生族群規劃專屬防詐宣導活動，透過互動遊戲設計，引導學生在輕鬆氛圍中認識常見詐騙手法，提升其辨識能力與警覺心。活動中播放防詐影片，以情境式說明方式呈現各類詐騙案例，讓學生能更直觀地理解詐騙的運作模式及可能造成的影響。藉由遊戲與影片的雙重結合，不僅強化學生對詐騙預防與防制的認知，也培養其在日常生活中主動防範的意識。		✓	辦理防詐宣導 4 場，對象涵蓋國中、高中及大學生，共 99 人參與。	
 高齡長者	新光偏鄉遠距健康樂齡 攜手數位人道協會，除運用線上遠距方式向偏鄉高齡長者傳達健康促進概念外，員工也以企業志工身份認養原民住部落偏鄉據點，深入偏鄉據點服務，進行普惠金融教育及防詐騙宣導，協助建立基礎風險防護網，消除金融資訊落差。（詳細專案內容請見 8.1.2 健康促進）	✓	✓	於 6 個偏鄉據點辦理 258 堂遠距健康課程，總受益人次達 46,626 人次。	
	銀光咖啡館 攜手板橋銀光咖啡館（長照據點）、板橋區衛生所及亞東醫院跨界合作。透過舉辦失智症預防與防詐騙專題講座，結合健康促進活動，旨在建立社區防護網，同步提升高齡長者的健康知能與防詐意識。		✓	辦理 1 場、共服務 17 人次，參與對象 60-69 歲 3 人、70-79 歲 6 人、80 歲以上 8 人，顯示本計畫對於高齡族群具有良好推廣成效。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

族群	金融素養專案	金融知識	識詐宣導	2025 年成果
 社會大眾	**推廣介入權 普及金融宣導** 新光人壽重視保戶的保單權益，針對保單強制發生，除了第一時間寄發扣押關懷通知函、解約後通知外，在條件允許下，也會盡力協助保戶保留保單。同時，為使保戶權益不受損，於 2025 年 9 月以簡訊通知被扣押保戶有新法救濟 - 介入權；10 月寄出關懷通知，隨函告知行使介入權之方式及內容；12 月於官方網站「保單強制執行專區」新增介入權相關介紹，內容涵蓋介入權權利說明、申請指引、諮詢管道並提供問答集，歡迎民眾上網了解更多保單強制執行相關知識。	✓		首家建置「保單強制執行專區」之保險公司，提供各類情境的異狀範例供客戶參考。截至 12 月底，介入權申請案件逾百件。 
	新光 165 全民防詐宣導 以遊戲體驗、知識問答及情境模擬等方式，於大型活動設置防詐宣導攤位並規劃多元互動形式，向民眾傳遞防詐觀念。透過與參與者面對面交流，提升其對詐騙手法的認識與警覺外，亦推廣新光防詐專屬網頁，提供更完整的資訊資源，協助民眾持續強化防詐知識。藉由寓教於樂的宣導模式，深化社會大眾的防詐意識，持續守護民眾的財務安全。		✓	共舉辦 14 場防詐宣導攤位活動 (如：新光盃熱門街舞大賽、新光 Fun Run — Run For Earth、新光繪畫比賽頒獎典禮及 2025 台北國際金融博覽會等)，宣導人次共 4,622 人。 
 臨櫃服務人員	**卓越櫃台服務演練計畫** 為落實金融友善服務，形塑優良公平待客意識，鼓勵善用卓越服務演練教材並定期演練，強化員工服務經驗共享並提升識詐技巧及熟練臨櫃關懷流程，以提升櫃台保戶服務品質。		✓	演練教材全面更新，強化金融友善實際操作，如新增手語服務、法扣件處理等情境，並收錄最新識詐案例，以強化同仁的識詐技巧和熟練臨櫃關懷流程。全年共於 33 個服務據點辦理 580 場次。 
 業務同仁	**數位尖兵全台宣導** 由數位發展部專責人員組成數位尖兵，於全台單位巡迴時向業務同仁宣導科技防詐知識，藉由早會時間傳授詐騙相關法企業專屬簡碼服務、協助客戶識詐等概念與技巧，降低遭釣魚簡訊等詐騙風險，以避免財損。		✓	全年共辦理 486 場，增加識詐能力並協助客戶識別詐騙。 
	聯播早會 於全台業務通路活動播放防詐宣導影片，強化同仁對金融犯罪的警覺性。		✓	全年共辦理 539 場，讓同仁更容易理解詐騙手法，提升防詐警覺。

新光人壽 Shin Kong Life | 台新新光金控

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

5.3 公平待客與客戶體驗 | GRI 3-3 |

新光人壽秉持「誠信、承諾、創新、合作」之企業核心價值，將「公平待客原則」內化為全體同仁的行為準則。我們致力提升金融服務可及性與品質，主動向高齡族群、年輕族群、身心障礙者、新住民、原住民、受關稅衝擊者等多元客戶提供更多實體或數位之關懷措施，落實普惠金融。近年，詐騙案件日益嚴峻，本公司特別於「公平待客原則執行要點」中增訂相關防詐措施，內容包括識別易受詐騙之客戶、掌握異常投保或交易情境等規範，以期強化客戶保障，並展現公司守護保戶安全的決心。

5.3.1 落實公平待客

A. 公平待客委員會

新光人壽訂定「公平待客原則之政策」與「公平待客原則之策略」，由法令遵循部擔任專責單位，並成立「公平待客委員會」，下設六個推動小組、三個督導單位，負責督導公平待客原則相關作業之執行，並將成果定期提報審計委員會、董事會核備，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。2025 年共召開 4 次公平待客委員會，審議並報告公平待客原則相關事項；由總機構法令遵循主管定期向董事會提出公平待客原則執行業務報告。

B. 公平待客教育訓練

為建立公平待客文化，本公司定期對全體員工舉辦法令遵循教育訓練，透過金融消費者保護法及金融服務業公平待客原則、金融友善、CRPD 身心障礙者權益保障等訓練課程，提升同仁遵法意識，2025 年達 100% 完訓。另依實務需求提供不同位階與職掌相應之教育訓練，2025 年依層級與業務性質，分別為董事、高階主管及業務同仁規劃線上及面授教育訓練，以 2025 年 10 月 9 日舉辦之專題教育訓練為例，課程主題為「科技防詐與公平待客」，以期提升同仁對於新興科技風險的認識；董事亦完成研修「公平待客原則：從監理要求到治理實務」、「金融友善與弱勢保障：包容性治理議題」、「洗錢防制及公平待客原則（含金融友善服務）暨資安防護」等課程，持續提升董事及高階經理人對於公平待客及金融友善等認知。

C. 公平待客強化措施與成果

新光人壽積極推動公平待客並依循「金融服務業公平待客原則」之精神，將公平待客原則、友善金融及防制詐騙等納入評估事項，並推動多項具體作為，2025 年推動多項措施及獲獎成果如下：

加強重點	面向	措施
擴大金融平權範疇：保障金融脆弱族群公平享有服務與資源	高齡族群	• 首家推出家族聯絡網機制以守護高齡經濟安全之保險公司。
	身心障礙族群	• 與基金會合作，研發「易讀手冊」，協助肯納症及身心障礙族群理解保單權益。
	新住民	• 開辦新住民金融培訓工作坊，培養識詐種子教師，提升新住民破解詐騙話術、查證假訊息的能力。
	原住民	• 提供 16 族族語的翻譯服務，確保資訊傳遞零障礙。
	年輕族群	• 優化「智能保單健診系統」及提供「關鍵保障卡」服務，為客戶量身訂做保障規劃，榮獲 114 年亞洲保險業獎「年度最佳保險科技獎」。
	跨性別族群	• 規劃「跨性別主題講座」，協助同仁建構對跨性別客戶之認識。
	失智族群	• 關注失智症患者需求，舉辦 13 場「長照系列講座」，邀請醫師、失智協會擔任講師，增進同仁對失智症之理解與照護知能。
	受關稅衝擊族群	• 啟動「緩繳優惠」保戶關懷服務及放款客戶協助措施。
	其他金融脆弱族群	• 申請虛擬櫃檯服務試辦案並獲核准正式開辦。 • 響應「金融科技發展路徑圖 (2.0)」建置跨體系之「金融 Fast-ID 體驗轉接中心」，向保險局申請金融 Fast-ID 試辦案，擔任保險組先導機構。
防制詐騙之措施及其成效	外部協力	• 建置「新光 165 全民防詐網」，整合各類常見詐騙手法與案例警示，並傳授實用防詐技巧。 • 擴大導入 68288 官方專屬簡碼之保全業務範圍，從源頭防範簡訊詐騙。
	內部協力	• 建立跨部門阻詐機制，客戶服務系統串接「家族聯絡人」資訊，建構內部阻詐防線。 • 語音系統主動提醒防詐及保單檢視，並運用社群與郵件等管道精準宣導保戶重要權益資訊。
申訴處理機制之健全性	制度面	• 建構五階段申訴管理防線：建構「事前教育、事中預警、關鍵陳報、事後分析、優化獎勵」五大防線。
	執行面	• 榮獲 ISO 10002 與 10004 雙認證，結合皇家神秘客實地驗證，打造頂級服務標竿。



2025 獲獎成果

獲金管會「公平待客原則評核」排名前 25% 之業者



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

5.3.2 客戶服務與溝通

新光人壽傾聽客戶需求、秉持「3D 服務政策」，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」，並運用科技賦能改善流程提升服務效能，帶給客戶有感的服務體驗。2025 年在 0800 客服、臨櫃人員、業務員及會員專區的暖心服務下，整體淨推薦值（NPS）達到 91.4%，充分展現客戶對服務品質的高度肯定。

為持續提升客戶服務品質，新光人壽繼 2021 年保險業首家企業通過「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」兩大服務標準驗證外，更導入「ISO 10004:2018 客戶滿意度管理系統」，透過系統化的方法監測客戶滿意度，將客戶 NPS（淨推薦值）的回饋整合為「客戶之聲 (VOC)」，使客戶的多元反饋建議，可有效的轉化為作業流程改善的依據與動力。2025 年通過驗證，成功取得壽險業界首家「ISO 10004 客戶滿意度管理系統」證書，為壽險業客戶體驗及信任度立下高標竿。（證書詳附錄）

A. 及時客戶服務支援

新光人壽透過多元反映意見的管道，擴大蒐集 VOC 客戶心聲並即時提供反饋。此外，定期進行客戶意見檢視，將客戶的反饋及建議轉化為改善作業流程的動力，提供客戶優質的服務體驗，創造競爭優勢並提升客戶滿意度。

1. 0800 客戶服務專線

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。2025 年共服務近 40 萬通的來電，其中抽樣 4 萬筆調查人數之服務滿意度為 95.0%，以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗；而 0800 客戶服務專線 NPS 為 91.4%，服務品質備受客戶肯定。



0800 客戶服務專線	2023年	2024年	2025 年
服務滿意度	94.3%	95.4%	95.0%
淨推薦值NPS	89.4%	90.4%	91.4%

2. 智能客服中心

為消弭數位落差，確保高齡與身障族群享有平等、尊嚴的金融服務權利，新光人壽秉持「認真，讓美好發生」的精神，率先將「數位包容」植入服務核心，打造全台首家榮獲「無障礙網頁 AA 標章」認證的壽險智能客服。

我們致力成為保戶的「智慧好夥伴」，24 小時全天候提供精準支援。透過特別建置的「理賠進度查詢」入口，大幅提升資訊透明度。我們將持續深耕數位技術，在每一個觸點落實「認真」的承諾，創造更美好的數位永續體驗。

2025 年智能客服亮點

百萬服務量能：
年度服務突破 150 萬人次，較前一年大幅成長 20%

超高滿意信賴：
憑藉人性化互動與精準回覆，創下 91.4% 的用戶服務滿意度



▶保險卓越獎銀質獎

▲財訊金融獎金質獎

3. 全球海外緊急救助服務

當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，立即啟動海外急難救助機制。2025 年共提供 9 件服務案件，投入救助資金達 339 萬元。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

4. 緊急災害事故關懷服務

- 天然或重大災害受災保戶優惠措施：因應天然或重大災害造成各地災情時，即啟動五項緊急應變措施，包含主動協助理賠及關懷服務、保單補發免收工本費、續期保費緩繳優惠、保險單借款利息緩繳優惠，及房屋貸款本金寬延優惠等保戶關懷服務，協助保戶因應重大事故及氣候變遷之災害。2025 年分別於 1 月嘉義強震、2 月台中新光三越氣爆、4 月關稅衝擊、7 月丹娜絲颱風、8 月楊柳風災、9 月強烈颱風樺加沙、11 月鳳凰颱風共啟動 7 次緊急應變機制。
- 重大事故關懷慰問金：當保戶遭遇重大意外事故時，提供關懷慰問金。2025 年共啟動 2 次，分別為台中新光三越氣爆、花蓮馬太鞍溪堰塞湖溢流重大事件。

5. 經濟紓困保單借款優惠約定專案

面對 2025 年 4 月美國對等關稅帶來的全球市場動盪、造成民生經濟等衝擊，新光人壽第一時間啟動應變措施，提供續期保費緩繳優惠、保險單借款利息緩繳優惠及房屋貸款展延方案優惠服務，以協助保戶降低短期經濟衝擊，並於同年 10 月因美國關稅持續影響再次開放「緩繳優惠」，確保保戶的保障不因短期財務壓力而中斷。另亦提供經濟弱勢保戶保單借款優惠利率，專案說明如下：

要保人符合對象資格者	優惠方案
身心障礙者、低收入戶或中低收入戶、屬於特殊境遇家庭扶助條例所定特殊境遇家庭之成員、經濟困難者	保單借款提供每一保戶最高優惠借款金額新台幣 10 萬元、優惠期間 3 年、優惠利率 2.165%。

2025 年由以往年初辦理至 3 月 31 日，特延長至 9 月 30 日，核准件數共 154 件，借款金額達 1,270 萬元。

B. 完善回應保戶意見 | GRI2-25、2-26 |

新光人壽建構完善的申訴處理機制及多元申訴管道，接獲保戶投訴後，由專責部門即時查明處理，並積極追蹤結案，確保客戶訴求獲得快速回應。在金融消費爭議案件處理上，我們以風險為導向檢視金融消費爭議案件潛在風險，追溯申訴問題根源，適時提報改善建議，回饋權責單位檢視管控措施妥適性，且依風險為導向之升級陳報作業流程辦理通報。同時，每季向公平待客委員會提報違反公平待客原則之申訴案件且洽請案關單位提出改善建議，並由相關單位定期呈報董事會。

為持續強化員工職能，我們推動申訴管理效能提升推動計畫，透過發展申訴人才培訓課程、強化業務單位宣導及優化申訴系統 2.0 三大面向，提升業務人員管理、精進申訴處理效率及品質，達成降低外部申訴件之目標。透過事前預防、制度建立，即時迅速之客訴處理，深化客服人員對金融消費者保護的認知及相關法規的遵循觀念，並持續取得「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」服務標準驗證，有效控管案件並提升服務品質。

申訴管道

1. 客戶服務櫃檯
2. 客戶服務專線 0800-031-115
3. 金融友善諮詢服務暨申訴專線 0800-300-885
4. 官網保戶心聲：
   https://www.skl.com.tw/3d516f1d14.html
5. 電子郵件 skl080@skl.com.tw
6. 信函 保戶關係部
   220 新北市板橋區中山路一段 141 號 7 樓

申訴處理流程

1. 案件受理：各申訴單位接獲金融消費爭議案件後，將立即指派專人受理並向金融消費者確認申訴事項。
2. 溝通與回覆：本公司受理申訴案件之日起算 30 日內為適當之處理，倘必須展延處理時間，將以電話或書面通知申訴人。
3. 處理結果：本公司將以專函或其他方式通知申訴人。
4. 改善與追蹤：問題改善與優化

客戶申訴處理流程圖



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 | SASB：FN-IN-270a.2 |

年度	2023 年		2024 年		2025 年	
分析項目	非理賠案件	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	0.028	0.030	0.035	0.029	0.034	0.025
平均處理天數	1.13		1.06		1.12	

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率為每年一次）

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

5.4 數位創新服務

GRI 3-3、203-2

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動保險科技應用以優化行政效率、提升顧客體驗。我們以「建構生態協作 深化客戶體驗；數位增強賦能 業務全面升級；整合高效營運 擴增服務效能」為數位創新策略，透過科技賦能提升服務可及性、降低互動門檻，強化服務體驗流暢與流程自動化，各專案之開發進度與執行績效經由關鍵績效檢視會議、數位金融月會等場合中定期檢視，以確保服務開發的即時性及品質，相關成果屢獲外部獎項肯定。展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，致力成為大眾健康保障與財富管理的智慧好夥伴。

數位服務成果

策略一：建構生態協作 深化客戶體驗

方案	內容	2025 年成果
新光人壽 APP 視障友善優化	過去視覺障礙者使用數位金融與保險服務時，常因語音提示不足或操作順序不一致而受阻。為改善這些痛點，新光人壽不斷吸取保戶回饋，並與外部專業團隊合作，針對保單查詢與保障明細、健康管理、保單相關功能、會員登入與驗證流程的導讀，以及整體操作動線與進度提示語音等環節進行全面優化，確保視障使用者在無視覺輔助下也能獨立完成必要的保險操作。	通過台北市視障者家長協會視障友善雙系統認證，率先成為完成多功能整合且通過雙系統視障友善檢測的保險業。 
跨機構金融 Fast-ID 身分驗證	響應金管會「金融科技發展路徑圖 (2.0)」建置跨體系之「金融 Fast-ID 驗證轉接中心」，導入跨機構數位身分驗證機制，以串聯現行各體系金融 Fast-ID，提升身分核驗的一致性與便利性。 客戶加入新光人壽會員專區並完成金融 Fast-ID 註冊，在其他保險機構線上申請特定服務時，即可透過新光人壽轉接進行身分驗證，提供民眾更加安全便利的數位金融服務體驗。	壽險業首家同時擔任驗證方及請求驗證方的保險公司。 
重新建構數位會員流程	將網路服務與網路投保會員機制整合，客戶不用再重覆申請會員，並簡化申請會員之步驟及身分驗證環節。	於 8 月上線，提升數位服務效率與客戶體驗。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

策略二：數位增強賦能 業務全面升級

方案	內容	2025 年成果
新光人壽網路投保 2.0	網路投保全新改版上線，以「溫暖、直覺、易懂」為設計核心，並特別強化無障礙設計，藉以降低數位落差，實現無障礙數位服務新典範。	榮獲國家通訊傳播委員會無障礙 AA 等級標章認證及「2025 IIA 國際創新獎：國際創新獎－服務與解決方案類」殊榮。
線上繳費服務多元化	台灣票據交換所行動繳費服務 (Enhanced Financial Collection Service, eFCS)：為提升繳費效率與客戶便利性，攜手多家業者如嗶嗶繳、icash Pay、iPASS MONEY 等，提供保戶多元化行動繳費管道，可於業者平台即時繳納新光人壽續期保費與保單借款利息，使保戶繳費不受時間、地點限制，並減少保戶面臨紙本遺失、通知錯誤或臨櫃不便等問題，進而提升繳費成功率與整體服務感受。	eFCS 行動繳費 1,500 件，占新光人壽自行繳費管道 0.3%。
	會員專區建置電子化自行繳費平台，線上線下整合提供便利的「一站式」數位體驗，包含多元繳費方式，如要保人活期帳戶扣款、信用卡繳費、電子支付、行動銀行等，透過 mail/ 簡訊 +LINE 官方帳號收到電子化繳費通知即可登入平台選擇繳費方式完成繳費。	成功登入電子化自行繳費平台達 5.7 萬件，於平台完成線上繳費達 1.2 萬件，占率 21%。
行動版電子化轉帳授權服務	保戶可透過新光人壽 App 及 e 投保平台申請「電子化轉帳授權 (Electronic Direct Debit Authorization，eDDA)」，透過晶片金融卡、網銀雙重驗證、銀行帳號資訊確認之機制進行授權驗證，申辦流程簡便快速，可即時得知授權結果，避免紙本授權印鑑、帳號錯誤並免去核印等待時間。	使用行動版電子化轉帳授權服務達 20.1 萬人次。
行動保全服務平台	業務員使用之「行動商務 APP」新增 7 項契變交易，包含「自動續保選擇變更」、「保單出單類型變更」「減額繳清保險」、「展期定期保險」、「紅利選擇權變更」、「附約延續權批註」、「外幣保險單借款批註」，確保各項契約變更在安全、透明的數位環境下完成。	自有通路之案件可透過 E 契變送件率由 73% 提升至 98%。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
5.1 落實永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
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

策略三：整合高效營運 擴增服務效能

方案	內容	2025 年成果
行政法務智能系統	自最高法院民事大法庭裁定保單得為強制執行標的後，保單扣押案件量呈爆發式增長。為因應法規變革，本公司領先業界首創導入整合新世代光學字元辨識 (OCR) 與大型語言模型 (LLM) 技術，快速精準地將各類紙本或電子文件轉換為可編輯的數位文本。透過此系統成功整合債務人保單資訊，革新傳統保單扣押流程，重構保單扣押作業流程，大幅提升案件處理效率與準確性，其案件處理效率提升達 50%–75%，並獲法院認可為業界標竿。	法院執行相關命令電子化占比提高至 70%，且流程 E 化全年可減少 30 萬紙張，相當於減少 2.03 噸碳足跡排放。(以每包 A4 之 70 磅紙張碳排放量為 3.4kg CO_2e 計算) 以自動化比例 70%、平均薪資每小時 280 元計算，預計年成本節省 470 萬元之人工費用，其查詢費保守估計能為公司每年帶來 400 萬之收入。
保全 / 理賠聯盟鏈服務 & 保險理賠醫起通	響應主管機關聯合業界便民服務，新光人壽加入保全 / 理賠聯盟鏈服務、保險理賠醫起通，保戶若有指定通訊資料變更或醫療理賠時，只要在一家保險公司申請，即可自動完成多家公司申請送件，免去保戶必須向所有投保公司逐一填單，提出變更或理賠申請之繁瑣程序。 2025 年參與壽險公會與保經公會共同推動試辦「行動理賠聯盟鏈暨數位身份驗證機制」計畫，保經公司業務員透過行動裝置提供一站式數位理賠申請服務，以協助保戶即時填寫與簽署數位申請書，擴大保戶理賠服務的可近性與便利性。	全年完成近 2.7 萬件保戶透過保全聯盟鏈申請之變更案件；完成約 8.9 萬件保戶透過理賠聯盟鏈收送理賠申請的案件。

數位創新肯定

獎項	國家品牌玉山獎 全國首獎 - 最佳產品類	國家品牌玉山獎 玉山獎 - 最佳產品類	2025 卓越保險評比 卓越數位金融獎	IIA 國際創新獎	亞洲保險業獎 年度最佳保險科技獎	數位金融獎 數位公平待客獎 - 優質獎
主辦單位	中華民國國家企業競爭力發展協會		卓越雜誌	亞洲企業商會	Charlton Media Group	工商時報

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

6 實踐永續治理

GRI 3-3



策略重點	承　諾
• 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	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。

重大主題	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
公司治理與誠信經營	協助金控之公司治理評鑑達前 20%	✓	金控公司治理評鑑結果列為前 20%	協助金控之 ESG 評鑑達前 20%	
	• 完成董事會及功能性委員會績效評估與揭露 • 維持董事會實際出席率達 85% 以上	✓	• 已完成董事會及功能性委員會績效評估與揭露 • 董事會實際出席率為 98%	• 完成董事會及功能性委員會績效評估與揭露 • 維持董事會實際出席率達 85% 以上	
風險管理	• 落實風險管理，面臨新興風險能快速因應 • 持續取得「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證	✓	• 與金控共同評估新興風險，盤點風險潛在的營運衝擊與影響，制定因應及減緩措施 • 取得「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證	• 落實風險管理，面臨新興風險能快速因應 • 持續取得「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證	
法令遵循	持續優化法令遵循管理作業	✓	持續完善「法令遵循業務管理系統」，將法遵自評與法遵考核等納入系統化作業	• 持續優化法令遵循管理作業	• 積極回應主管機關政策，維持良好溝通及互動，並落實法令遵循作業
資訊安全與隱私	投保資安險並持續強化資訊安全防護，模擬駭客攻擊手法，評估應變機制有效性	✓	完成投保資訊安全保險，規劃 2026 年持續投保。	強化落實資訊安全防護與應變能力	
	維持 ISO 27001 及 BS 10012 國際標準驗證，並通過 ISO 27001:2022 轉版驗證	✓	通過 ISO 27001 及 BS 10012 國際標準驗證，持續維持證書有效性，並通過 ISO 27001:2022 轉版驗證。	維持國際資安標準 (ISMS、PIMS) 證書有效性	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6 實踐永續治理

6.1 公司治理

GRI 2-9、2-11、3-3

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《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)。

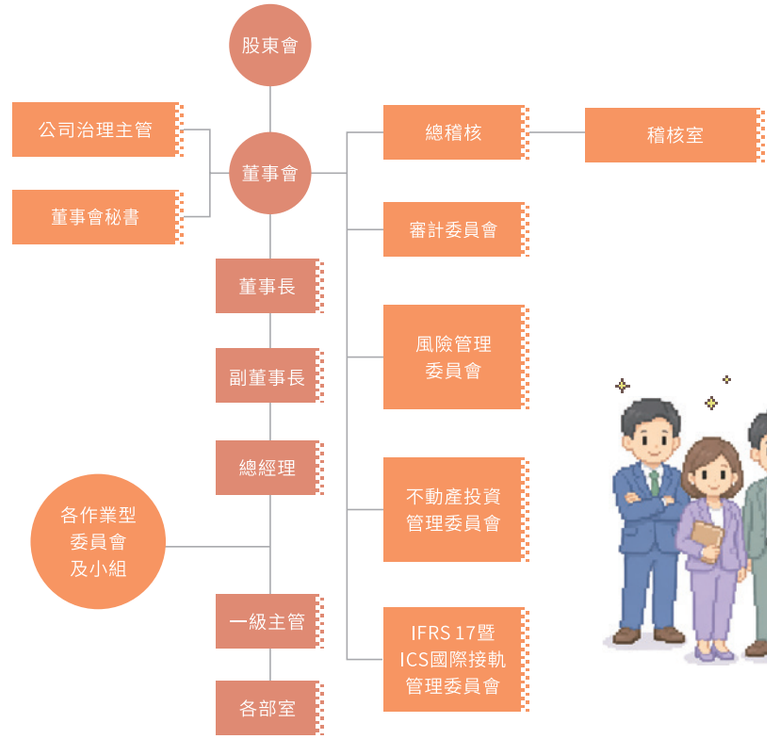
6.1.1 董事會及功能性委員會

GRI 2-10、2-11、2-12、2-16、2-17、205-2

新光人壽為台新新光金控百分之百持股之子公司，皆按相關法令，構築董事會整體架構與職權，董事會成員均由台新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。2025 年董事會共有 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，維護所有股東的權益。董事會成員資訊係依 2025 年 12 月之第 21 屆董事揭露，董事任期及專業背景等資訊請見保險業公開資訊觀測站。

保險業是受到主管機關高度監理的行業，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，邀請具公信力、專業的獨立董事參與公司治理，董事會轄下設有審計委員會、風險管理委員會、不動產投資管理委員會、IFRS 17 暨 ICS 國際接軌管理委員會，加強董事會監督力道，董事會及功能性委員會執行情形請詳保險業公開資訊觀測站 - 公司治理。

新光人壽董事會組織圖





註：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。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

新光人壽董事會成員資訊

單位：人數

年齡 / 型態	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	1	0	1	0	0	0
50 歲以上	13	1	11	3	1	0
合計	14	1	12	3	1	0



姓名	職稱	任期	姓別	年齡	專業背景							兼任經理人	具親屬關係	董事會出席率
					保險	財會	法律	精算	風管	資安	其他			
魏寶生	董事長	3 年	男	61 至 70	V						銀行、證券	無	無	100%
洪士琪	副董事長	3 年	男	51 至 60	V						銀行、證券	無	無	100%
黃敏義	董事	3 年	男	61 至 70	V					V 資安委員會主席		V	無	100%
吳昕豪	董事	3 年	男	31 至 40	V				V		銀行、證券	無	無	100% 註 1
蔡雄繼	董事	3 年	男	71 以上	V			V		V 資安委員會主席		無	無	100%
陳鼎中	董事	3 年	男	51 至 60	V							無	無	100%
吳敏暐	董事	3 年	男	71 以上	V							無	無	100%
洪士鈞	董事	3 年	男	51 至 60	V							無	無	88%
黃信昌	董事	3 年	男	51 至 60	V	V					銀行、證券	無	無	94%
吳昕達	董事	3 年	男	51 至 60	V						建築	無	無	94%
陳詩飛	董事	3 年	男	61 至 70	V							無	無	100%
吳邦聲	董事	3 年	男	71 以上	V							無	無	100%
何弘能	獨立董事	3 年	男	71 以上	V				V 風險管理委員會主席		醫學	無	無	100%
簡敏秋	獨立董事	3 年	女	61 至 70	V	V						無	無	100%
齊萊平	獨立董事	3 年	男	61 至 70	V				V 風險管理委員會主席		證券	無	無	100% 註 2
張榮豐	獨立董事	3 年	男	71 以上	V				V 風險管理委員會主席		經濟	無	無	90% 註 3

註 1：2025.8.29 派任。
註 2：2025.9.26 派任。
註 3：2025.9.25 辭任，其董事會出席率統計區間 2025.1.1 至 2025.9.25 召開之會議。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

2025 年董事會運作情形

出席狀況	2025 年董事會之平均出席率為 98%（統計資料包含張榮豐獨立董事之出席率），且每次董事會至少有 2 位獨立董事親自出席。
審議案件	董事會為新光人壽最高治理單位，肩負領導與監督公司營運及推動永續發展的重要責任。2025 年關鍵重大事件之總數為 96 件，溝通議題包含：企業永續經營、公司治理、誠信經營、財務績效、風險管理、法令遵循、公平待客等。 董事會審議及通過 ESG 相關辦法、重大事項報告： 1. 針對風險管理的政策、執行與檢討及內部稽核之有效性等面向評估整體風險管理機制妥適性。 2. 修正內部控制制度、檢舉處理辦法、誠信經營政策暨守則、誠信經營作業程序及行為指南、作業委外內部控制作業之處理程序、與利害關係人及準利害關係人辦理放款以外交易管理辦法、辦理利害關係人及準利害關係人放款業務管理辦法、辦理不動產投資及管理處理程序、投資國外保險相關事業管理辦法、投資保險相關事業管理準則。 3. 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報告、金融友善關懷服務舉措專案報告、溫室氣體盤查執行進度報告。

A. 董事會多元化政策

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，新光人壽董事會成員專業具多元性包括保險、財務、商務、資訊科技及會計等領域，內容請參閱保險業公開資訊觀測站或 2025 年新光人壽年報 (P15~P22)。

B. 董事會職能強化

為提升董事會在各種面向的知能，2025 年辦理「永續金融與誠信經營」、「風險管理 - 國際金融業淨零趨勢與企業轉型金融推動」、「洗錢防制及公平待客原則（含金融友善服務）暨資安防護」、「國際上已適用 IFRS 17 之保險業者如何與外部關係人溝通相關 IFRS 17 接軌資訊」等課程，董事研修時數總計 188.5 個小時，平均研修時數約 12 小時，其中董事成員就永續相關課程之完訓率為 100%。另有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；並完成對董事會全員進行誠信經營（含反貪腐）實務案例之宣導，詳請參見保險業公開資訊觀測站。

C. 利益迴避機制 | GRI2-15 |

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，且應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，內容請參閱 2025 年新光人壽年報 (P40~P45)。

D. 董事參與功能性委員會之情形

本公司董事除了透過董事會參與公司之經營決策外，亦積極參與各功能性委員會之業務討論，以強化董事對重要業務之監督力度，並透過各功能性委員會之評估，提供董事會更完善的意見進行決策，各位董事參與功能性委員會之情形如下表。

功能性委員會	參與董事人數	出席比率
審計委員會	3 位	94%
風險管理委員會	2 位	100%
不動產投資管理委員會	5 位	97%
IFRS 17 暨 ICS 國際接軌管理委員會	6 位	93%

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6.1.2 董事會及功能性委員會績效評估 | GRI 2-18 |

本公司依「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」之規定，進行董事會暨功能性委員會之績效評估，且至少每三年執行一次外部績效評估，並將評估結果揭露於企業官網。

2025 年辦理內部評估及 2023 年執行外部評估之內容，包含整體董事會、董事個別成員及功能性委員會之績效，評估方式、頻率及結果說明如下：

評估方式	評估頻率	評估面向	最近一次評估結果
內部績效評估	每年 1 次	董事會績效評估包括 5 大面向：對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事之選任及持續進修、內部控制。 董事成員績效評估項目包含 6 大面向：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。 功能性委員會績效評估包含 5 大面向：對公司營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任、內部控制。	2025 年本公司董事會之各考核面向平均得分介於 4.8~5.0 分，董事個別成員績效評估之各考核面向平均得分介於 4.5~5.0 分，功能性委員會績效自評平均為 4.7~5.0 分，評估結果均為「優」(得分 5~4.6 分為「優」，最高為 5 分)。
外部績效評估	每三年 1 次	董事會績效評估之四大構面： 一、董事會專業：董事組成多元性、董事進修情況、外部資源利用情況等。 二、董事會決策：董事參與會議程度、董事會於公司營運情況之掌握、董事對於公司風險之管理、董事決策所憑之資訊充足度等。 三、董事會對內部控制之重視程度與監督：員工行為守則之制定與執行、對內部稽控之督導、溝通舉報管道之暢通、利害關係之揭露與迴避等。 四、董事會對永續經營之態度：對於 ESG 資訊之揭露、人才培育及接班計劃之規劃、對永續經營之作為等。	2023 年已委託「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」執行董事會外部績效評估。在問卷部分，依四大構面進行董事會效能評估，評估結果為 4.47 分（最高為 5 分）。此外，透過外評機構以開放式問題訪談董事後的客觀建議，本公司將研議並執行精進措施，以持續提升董事會效能，強化公司治理機制。

6.1.3 董事及高階經理人薪酬 | GRI 2-19、2-20、2-21 |

為創造股東長期價值，本公司訂有《董事會暨功能性委員會績效評估辦法》、《董事酬金給付準則》及《高階主管持股信託實施辦法》，董事報酬授權董事會參酌其對公司營運參與程度及貢獻價值，同業通常水準議定之。此外，獨立董事薪酬由董事會議定固定報酬，不參與新光人壽的盈餘分派，內容請參閱 2025 年新光人壽年報 (P32~39、P63)。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」、「長期激勵獎金核發辦法」及「持股信託實施辦法」，結合股東之長期利益、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。2025 年度本公司薪酬最高之個人年度總薪酬為組織其他員工（不包括薪資最高個人）年度總薪酬中位數之 17.84 倍，薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比為組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數的 5.92 倍。另訂有「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。

董事報酬與組織 ESG 績效之連結

全體董事（除獨立董事）以月固定報酬為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數，及連結董事個別績效評核結果，核給春節獎金。另外，董事長及副董事長除每月支領月固定報酬，可依高階主管持股信託實施辦法認購股票，績效獎金亦與高階主管年度績效連結（如下 2025 整體關鍵績效指標含永續經營核心價值項目）並由董事會核定。

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），落實績效與獎酬連結之目的，並鼓勵高階主管追求卓越績效表現。

2025 年公司整體關鍵績效指標，除了財務指標外，同時亦包含企業永續發展指標，以形塑誠信及當責的企業文化。

2025 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	30%	包含企業永續經營績效 (含 DJBIC 評比、普惠金融商品與服務、SBTi 減量及辦理永續通識課程等 ESG 重大主題)、法令遵循、數位金融服務等
財務績效業務品質	70%	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



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6.2 誠信經營

GRI 2-23、2-24、3-3、205-1、205-3

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，2025 年全體員工 100% 完成誠信經營教育訓練。對於董事及高階管理階層誠信經營教育訓練，本年度邀請財團法人台灣金融研訓院講師，進行「永續金融與誠信經營 (含性別平等及反貪腐)」等議題之訓練。

每年執行不誠信行為風險評估作業，以掌握不誠信行為之風險分佈與控制情形；2025 年已 100% 完成全公司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
- 員工工作規則
- 員工申訴處理辦法
- 檢舉制度

6.2.1 遵守金融職業道德

A. 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，公平對待客戶、交易商及員工，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。

B. 員工行為準則

業務同仁應具備良好的操守，遵守本公司勞動契約書及承攬契約書的規範；以誠實信用原則執行業務，若有違反時，依「員工工作規則」、「保險業務員管理規則」及「業務員獎懲辦法」的規範予以懲處，以維護公司及保戶之權益，2025 年無發生收受賄絡等情事發生。

C. 檢舉制度

為建立誠信、透明之企業文化並促進健全經營，公司訂定檢舉制度，提供明確且具保護機制之檢舉管道，確保檢舉案件得以獨立、公正及妥適處理。

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，均可透過書面郵寄及電子郵件信箱（whistleblower@skl.com.tw）向公司檢舉，如案件經調查屬實之案件，將視情節按相關人事之議處、法律追訴、損害賠償或重大偶發事件通報等後續措施。凡與檢舉人、被檢舉人或案件本身存有利害關係，或有其他足以影響案件公正處理之情形者，均應主動迴避，不得參與案件之受理、調查、審議或決策，以確保程序之客觀與中立。

本公司對檢舉人身分、檢舉內容及調查相關資料負有嚴格保密義務，並明確禁止任何形式之報復、不利處分或打擊行為，以保護檢舉人權益。同時，檢舉管道公告於官方網站，並定期對內辦理宣導與教育訓練。2025 年受理 0 件檢舉案件。我們將持續檢視《檢舉制度》合理性、有效性，以完善檢舉管道、加強舉報人之保護機制。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6.2.2 加強防制洗錢機制 | GRI 205-2 |

A. 防制洗錢風險管理措施

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。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。2025 年已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，2025 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。

C. 完善防制洗錢內部規範

本公司訂有「防制洗錢暨打擊資恐職掌權責規程」、「防制洗錢暨打擊資恐身分確認作業辦法」、「防制洗錢暨打擊資恐交易監控情境管理作業辦法」等內部規定，以完整防制洗錢內部控制制度，此外對於外部保經代商業合作夥伴，亦訂有「防制洗錢暨打擊資恐合作通路管理作業辦法」，明訂遴選合作通路時應審查其辦理防制洗錢作業情形，契約內容應規範雙方於防制洗錢之權利及義務、且每年度應定期辦理合作通路審查，以確保外部合作夥伴與本公司採取一致性防制洗錢作業標準。

6.2.3 建立法令遵循文化及內部稽核制度 | GRI 2-27 |

A. 落實法令遵循作業

本公司長期關注監理機關所推行之金融政策、法令變更，並嚴格遵循相關法令規定，法令遵循計畫亦定期提報董事會。2025 年持續完善「法令遵循業務管理系統」，將法遵自評與法遵考核等納入系統化作業，並針對違失案件，提供相關控制點的建議，追蹤後續改善情形，致力使各項作業合規辦理。目標為全體同仁形塑法遵意識、遵守法令及各項業務規範，秉持誠信與紀律，落實本公司「誠信」之經營理念。

作業項目	2025 作業成果
法令遵循自行評估	每年度分別於上半年辦理抽樣自評、及下半年筆試，並由法令遵循部進行覆核各單位執行業務是否遵循法令並監督改善。
定期向董事會提報法令遵循計畫	於 12 月向董事會及審計委員會提報 2026 年法令遵循計畫，使治理單位及高階管理階層充分了解法令遵循事項執行狀況。
法令變動通知處理	每日自動化蒐集本公司與子公司業別相關之最新法令（含函釋）及同業裁罰案件等，以電子郵件方式寄送各單位，辦理法令宣導，並檢視現行相關內規及作業方式。
內部規範檢視	透過法令遵循業務管理系統之智能應用，完成內、外規比對，提升判斷及追蹤案關單位調整內部控制措施之效率，適時更新各項作業及管理規章。
新商品法遵評估	針對新商品、新服務之申辦，經由法令遵循機構最高主管簽署「新商品 / 新服務法令遵循意見書」，確認其符合法令及內部規範。
法令遵循執行情況考核	對本公司各部室進行法令遵循考核，以利部室對於相關作業加強辦理、改善，並揭露考核結果。
法令遵循教育訓練及線上測驗	1.辦理單位法令遵循主管在職教育訓練暨法遵業務宣導，共計 15 小時；防制洗錢及打擊資恐暨法令遵循實務研討會，共計 6 小時。 2.檢視並調整「2025 年度法令遵循宣導週」之教材課程內容，教育訓練時數共計 14.94 小時。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

B. 內部稽核制度

第三道防線內部稽核單位隸屬於董事會，以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正之依據。

C. 內部稽核作業之執行

依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要及相關法令規定辦理專案查核。內部稽核於每年底擬定次一年度稽核計畫，提報審計委員會討論、並經董事會審議通過後，向主管機關申報。

對主管機關、會計師、內部稽核單位 (含金控母公司內部稽核單位) 與自行查核所提列之檢查意見或查核缺失事項，持續追蹤覆查，總稽核每季向審計委員會及董事會報告稽核業務。

內部稽核運作情形

STEP.1 擬定	年度稽核計畫考量原則: ・主管機關監理重點 ・主管機關裁罰事項 ・內、外稽重大缺失 ・各受查主體風險評估結果
STEP.2 核定	・年度稽核計畫提報審計委員會及董事會審議 ・核定後向主管機關申報
STEP.3 執行	・一般查核 ・專案查核 ・內、外稽意見定期覆核至改善完畢 ・自行查核之覆核
STEP.4 呈報	・每季向審計委員會及董事會報告稽核業務 ・每年與審計委員會成員舉辦座談會討論內控缺失及年度稽核計畫之擬訂,並作成紀錄提報董事會討論。



D. 重大裁罰與改善措施 | GRI 205-2 |

2025 年新光人壽無裁罰事項，詳請參閱保險業資訊公開觀測站。

6.3 風險管理 | GRI 3-3 |

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既有營運風險外，亦會將氣候變遷風險、新興風險及 ESG 等議題納入風險管理，使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制度與機制，為股東及保戶持續創造價值。

6.3.1 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，採用內部控制三道防線架構，由董事會擔任風險管理最高監督與決策單位，轄下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。針對業務經營所面臨主要風險，訂定相關風險指標，納入風險管理委員會之整體風險管理報告，每季呈報董事會，並向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議。

新光人壽風險管理委員會



董事會

稽核室

風險管理委員會
・擬訂風險管理政策、風險胃納及風險險額等:建立風險管理之質化與量化標準(以「紅、黃、綠」燈號呈現)。
・針對重要風險管理議題與管理機制提出意見，產出整體風險管理報告，並提報至董事會。
・委員會由獨立董事擔任召集人,成員包括總經理、風控長及各轄區之一級主管。

董事長

總經理

風控長

風險管理部
・涵蓋資產面及整體作業面之風險控管。
・負責日常風險之監控、衡量、評估及建立或強化機制等執行層面之事務。
・獨立於業務單位及交易活動之外行使風險評估。
・執行風險管理委員會事務作業。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

防線	說明
第一道防線	負責及持續管理營運活動所產生的相關風險，執行風險管理程序並維持有效的內部控制。
第二道防線	• 針對各主要風險類別，訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線辨識及管理風險、自我評估執行情形。 • 建立獨立有效的風險管理機制，以評估及監督整體風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形。定期將風險管理結果呈報高階管理階層。
第三道防線	協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

6.3.2 主要風險管理措施

本公司訂定「風險管理政策」，為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，因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。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，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內。（更多風險管理機制，詳見新光人壽年報 (P159) 及資訊公開觀測站）

A. 四大支柱



支柱一 風險管理文化	樹立由上而下之風險管理風氣，將風險管理提升至策略性的地位，致力深耕風險管理文化至各層級，各業務單位設置風險管理人員。並定期向董事會成員與高階主管人員宣導風險管理之重要性，以灌輸長官及同仁對於風險管理的「當責觀念」。



支柱二 風險管理機制	管理機制可分為三個層級，依序為風險管理政策、各類風險之管理辦法、各類風險執行相關標準作業程序或規範等，建立緊急事件通報機制、危機處理程序及營業持續管理機制，以即時處理並降低損失。



支柱三 風險衡量工具	建置或強化市場風險、信用風險、作業風險及氣候變遷風險等各項衡量工具，並透過壓力測試模型等方式，評估異常及重大事件之影響程度。



支柱四 風險績效制度	為兼顧風險與報酬平衡，採用風險調整後績效衡量(Risk-adjusted Performance Measure, RAPM)之精神，將風險管理納入績效考核，訂定相關評量指標。

B. 主要風險管理方式及執行情形

主要風險類型	管理方式及執行情形
市場風險	因應資產價值在某段期間因市場價格變動，所導致資產可能發生損失之風險，訂定適當之市場風險管理機制。 1.制定市場風險指標，設置燈號控管標準，以持續執行市場風險限額控管、外匯風險限額控管，有關外匯損益，因本公司由外匯價格變動準備金完全沖提，故已制定出外匯價格變動準備金之完整控管標準。 2.持續精進 ALGO 系統市場風險值 (Value at Risk) 計算的各類模型，及加強人員訓練；另為因應資產規模擴大及需求變更，已完成 ALGO 系統提升專案，以強化本公司市場風險評估及控管能力。 3.2025 年風險控管機制，考量本公司風險胃納，設定整體投資上限，依據不同的投資資產特性，並訂有內部風險控管辦法，給予差異性之風險管理；另配合主管機關「人身保險業外匯價格變動準備金應注意事項」之相關函令發布，持續增提外匯價格變動準備金，以強化本公司對於匯率變化之承受能力。
信用風險	因應債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險，訂定適當之信用風險管理機制。 1.制定信用風險相關指標，設置燈號控管標準，針對整體投資組合、個別資產及放款之信用風險持續監控及落實控管。 2.持續依據金融市場變化、法規變革及公司經營策略，調整風險控管機制。2025 年參考 ICS 各項信用風險資產之風險係數、信用評等公司違約機率等，用以精進本公司投資額度，依商品別資本要求、信用評等、求償順位等屬性設計風險差異化限額。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

主要風險類型	管理方式及執行情形
流動性風險	已訂定有流動性風險管理辦法，並依其規定落實執行資金流動性風險及市場流動性風險之管理機制。 1.制定流動性風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控及落實管理資金流動性與市場流動性風險。 2.若有短期資金異常情況，會提出相關應變計畫因應並提報風險管理委員會。
作業風險	因應公司內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成公司直接或間接損失之風險，訂定適當之作業風險管理機制。 1.使用風險事件通報 (LED)、風險及控制自評 (RCSA) 及關鍵風險指標 (KRI) 為主要管理工具，協助各單位進行風險辨識、衡量、回應、監控及資訊、溝通與文件化等流程，並藉由風險控管措施以強化作業風險之管理。 2.建立營運持續管理機制 (BCM)，協助各單位制定營運持續計畫，每年依實務經驗精進控管內容，定期執行情境演練，以確保公司正常營運，保障客戶權益。2025 年為因應全球發生之極端氣候事件，新增「氣候變遷」威脅至風險評鑑 ，並納入情境演練範疇。
保險風險	對於保險風險中所涉及之商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險等，訂定適當之管理機制。 1.制定保險風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險，並落實其控管作業。 2.保險商品送主管機關審查前，就法令、定價、設計、準備金提存及系統行政等評議項目進行評議：保險商品銷售前，查核商品資訊揭露、精算數據上線及核對、風險控管機制及再保險安排、資訊系統設定及測試、行銷文件印製及教育訓練等項目後，始得銷售該商品。 3.為對核保品質控管更具實質效果，訂定核保品質抽檢缺失件數。 4.對於新商品再保安排，於商品販售前完成再保評估安排；依商品特性進行辨識、衡量及管理可能造成公司重大損失之巨災事件。此外定期檢視再保險人信用評等變化，如有發現任何異常資訊時，會進行呈報。 5.理賠管理單位定期製作各項理賠業務報表，針對異常部分進行分析，並依內部程序評估是否啟動後續改善專案。 6.定期檢視各項準備金提存之合法性與正確性、提存處理流程之妥適性、準備金決算程式版次與需求單修改之版次之一致性等項目。
資產負債配合風險	考量影響資產與負債價值變動不一致之主要因素，參酌投資報酬率與負債成本率、存續期間、現金流量和情境分析等方法，建立適當管理機制以評估與衡量資產與負債配合風險。 制定資產負債配合風險相關指標，設置燈號控管標準，定期進行資產負債配合風險檢測 (包含投資報酬率與負債成本率之差額分析、現金流量管理、存續期間分析及隨機情境分析)，若有檢測結果不符合預警標準之情形，則召集相關部門研商因應對策，並呈報相關委員會。
氣候變遷風險	透過對經濟環境，以及公司所承作之各項業務，辨識出氣候相關實體風險與轉型風險，以及評估對自身營運與投融資等業務活動之影響，最終鑑別出重大氣候變遷風險與擬定因應策略。 依據TCFD架構 (涵蓋治理、策略、風險管理及指標)，建立氣候變遷風險機制。2025 年執行氣候變遷風險管理，涵蓋氣候相關風險與機會辨識、情境分析、溫室氣體盤查作業及高碳排產業控管等，並將管理情形納入永續報告書及其他公開資訊。
資訊安全風險	以風險為導向，針對資訊安全風險制訂關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)，並定期執行資訊資產風險評鑑作業，對於超過可接受風險水準項目擬訂風險處理計畫，運用適當控制措施達成資訊安全目標，確保資訊資產之機密性、完整性及可用性。(詳見 6.4 資訊安全與個資保護) 1.制定資訊安全風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控及落實資訊安全風險管理。 2.建立資訊安全事件通報機制，確保事件發生時能迅速採取緊急應變措施，分析與追蹤改善措施有效性；2025 年無發生遭駭客攻擊等資訊安全或進而導致個資外洩等緊急事件。 3.建立個資風險評鑑機制，以系統化方法對個人資料檔案所存在之風險進行計算，透過所計算之風險程度，針對高風險事項進行風險降低或風險移轉等因應措施；2025 年個資評鑑結果尚屬可接受風險值內，無高風險事項。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6.3.3 新興風險管理

面對未來政經環境、科技發展等變化迅速，新興風險也可能應運而生，對公司營運或許造成重大影響。故為捕捉及加強此類風險之因應管理，金控與其子公司共同進行新興風險辨識，參照國內外報告篩選新興風險因子，透過問卷方式對金控與其子公司進行調查，進行風險重大性排序，篩選出整個集團可能所面臨新興風險（如下表），並制定因應及減緩措施。

風險名稱	風險描述	風險潛在的營運衝擊與影響	因應 / 減緩措施
 【經濟面】 國際政經與關稅政策的不確定性	川普政策動向在關稅、地緣政治等議題為全球經貿增添不穩定性。如國際政局變動，將推升避險資產需求並加大金融市場波動；或川普干預聯準會降息決策，也會使長天期利率上揚，導致債市利率波動劇烈。	• 營運衝擊： 供應鏈分散進而侵蝕授信客戶 / 投資標的獲利能力、地緣政治衝突拉升海外部位投資風險，導致面臨資產損失威脅。 • 業務影響： 客戶違約率提高、更多元的財富管理與資產配置及跨境金融服務需求增加。	• 投資策略： 針對持股進行關稅敏感度分析；執行動態避險；透過依規執行停損及預警機制，確保部位具備高度流動性；分散投資組合，以降低新興市場曝險；持續關注主要國家或區域之政策動向。 • 風險管理： 建立風險分級與預警機制，訂定依據風險承受能力或主權信用評等，訂定不同國家別、區域別、產業別之差異化限額控管，並於強化投資前風險評估與投後各市場指標監控。
 【技術面】 AI 與企業經營韌性	WEF 公布 2026 年度風險報告中，AI 已從單一技術創新，轉變為深度影響勞動市場、資訊環境、國防安全與社會信任的系統性力量。若缺乏跨國治理與最低安全標準，AI 可能進一步放大錯誤資訊、社會不平等與衝突升級等風險。	• 生成式 AI 在金融服務中快速採用，但其模型錯誤、演算法偏見、數據偏誤以及缺乏可解釋性和問責性的問題，可能導致重大財務和聲譽損失。監管框架的發展速度若跟不上技術進步，造成治理缺口。	• 強化公司 AI 風險治理： 包含制定公司 AI 治理政策規範；明確公司對委託第三方 AI 供應商業者進行適當之監督和風險管理審查；訂定適當之資料遷移機制，確保模型與資料使用之合規性；落實資料最小化原則與敏感資訊脫敏處理，以提升資料治理強度等。 • 透過內部建立 AI 治理架構，包含 AI 生命週期管理、風險分級評鑑機制。並透過內部 AI 治理組織協同相關單位建立並完善公司人工智慧管理制度及運行機制。 • 設置人工介入審查與可覆核機制，確保關鍵決策具備人工判斷之把關；並持續落實 AI 生命週期流程之資料準備及檢核備查流程，確保 AI 模型所產出之決策誤判風險降至最低並可人工介入處理。 • 資安部分仍將持續落實防止資料外洩之管控機制外，亦因應新 AI 運用技術趨勢持續更新資安防護觀念及功能。
 【社會面】 勞動力結構性短缺	隨著全球多個核心市場進入超高齡及少子化社會，勞動力供給大幅萎縮。根據國發會報告，2020 年勞動年齡比 10 年前延後到 35-44 歲，預估未來核心勞動力年齡會持續往後遞延，缺工恐成為新常態，對企業人力招募與金融服務會帶來新挑戰。	• 人口結構改變在營運段將面臨員工招募困難、人力不足、人力成本提高等風險。 • 高齡客群增加，純數位化服務可能導致「數位排擠」與客訴增加，甚至違反普惠金融原則。	• 產品轉型：聚焦退休保障與傳承，提高客戶保障優化，提醒高齡保戶運用「契約轉換權」，將終身壽險轉為長照或年金險，確保退休後的醫療品質與壽險保障。 • 認知及代理制度：智能客服系統嵌入認知評估量表並記錄歷程，落實「家族聯絡人」制度，確保保戶失智時仍有合法代理人保障權益。 • 服務創新：落實普惠金融，智能客服設置高齡專屬通道，提供「快速直連真人」服務，消弭數位落差。 • 加速數位技能、綠能技術等新興領域的教育與訓練。並鼓勵中高齡者持續工作。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6.3.4 營運持續管理機制

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，本公司依循 ISO 22301 及相關法令規範，建立營運持續管理機制並每年持續取得英國標準協會 (BSI)「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證（證書詳附錄），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。

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，並厚植演練廣度與深度，增加實地演練場次；針對公司的外部合作夥伴及供應商，加強營運持續能力查核，以其確保營運持續計劃能符合公司營運持續目標。

每年依實際業務管理經驗優化營運持續管理機制，並依據法令變動及內外部稽核建議不斷精進此機制，確保機制之有效性及妥適性，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。

6.4 資訊安全與個資保護 GRI 3-3

6.4.1 資訊安全組織與政策

A. 資安策略與資源投入

新光人壽承諾客戶安心保障為己任，持續推動資訊安全文化，為打造穩固且可信賴之金融資安防護體系，以「事前防護」、「事中應變」、「事後復原」三面向發展資訊安全策略，持續投入建全資訊基礎設施、執行資訊安全管理、監控、防護等相關預算。2025 年度資安預算佔全部資訊預算費用比率為 11.48%。



B. 資訊安全組織架構

2018 年起成立資訊安全部，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並配置適當人力資源，共 13 名專責人員；自 2021 年設置副總經理層級之資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務。

此外，遴聘具資安背景之蔡雄繼先生、黃敏義先生擔任董事，強化公司治理並確保董事會成員多樣性；董事會下設立「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，各轄區一級主管擔任委員，透過管理階層直接督導資訊安全及個資保護之政策方針；設置「資安暨個保推行組」工作小組，由資訊安全長主導規劃、協調，上至下推動資訊安全管理策略，前述會議於 2025 年共召開 8 次，確保資安與個資保護議題有效溝通與協調。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

6.4.2 資安管理機制

A. 資安行動方案與成果

資安管理方案		2025 年具體成效
深化資安治理	• 每年辦理董事資訊安全課程，提升資安風險辨識與監理量能。 • 每年將前一年度資訊安全整體執行情形，由董事長、總經理、總稽核、資訊安全長聯名出具內部控制聲明書，並提報董事會。 • 積極參與主管機關相關會議或議題討論，關注政策方向與維持溝通管道。 • 配合金融資安行動方案之政策推動，執行資安治理成熟度評估；依金管會 F-ISAC 採用之 FFIEC(CAT) 網路安全成熟度之方法論，分為網路風險管理與監督、威脅情報與合作、網路安全控制、外部依賴管理及網路事件管理與復原能力等五大領域，依標準區分為基礎（Baseline）、發展中（Evolving）、中等（Intermediate）、進階（Advanced）、創新（Innovative）之等級。	• 完成辦理董事資安教育訓練「個資資安事件風險與應對課程」。 • 完成資訊安全整體執行情形報告。 • 參與保險局召開之資安長聯席會。 • 整體資安治理成熟度評估結果達「中等 (Intermediate)」，「進階（Advanced）」已完成【威脅情資管理與合作】、【網路事件管理與回應】兩個領域，將持續精進發展進階項目。 
加強人才培育	• 依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，資安專責人員每年至少接受 15 小時資安專業訓練。 • 持續培養資安專責人員之專業技能，鼓勵人員取得國際資安專業證照。	• 派訓 12 名資安專責人員共接受 413 小時資安專業課程。 • 經數位發展部資通安全署認可之國際資安證照，資安人員取得 31 張、資訊人員取得 73 張，共有 104 張。
客戶資料保護防範	• 依國際標準建置資訊安全管理制度 (ISO 27001) 及個人資料管理制度 (BS 10012)，確保系統運作適切性及有效性。 • 遵循「保險業辦理資訊安全防護自律規範」，委託外部專業機構執行全面性資訊安全檢測服務。 • 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)，委託外部專業機構執行合規評估。 • 遵循「保險業作業委託他人處理應注意事項」，針對保險業作業委託他人之業務，每年對受託機構實施資訊安全維護措施實地查核，確保安全措施之有效性。 • 重視風險有效移轉，自 2025 年起投保資訊安全保險，總保額 300 萬美金，承保範圍包含資料外洩回應、復原、營業中斷、網路勒索等，將持續投保以轉嫁破壞性重大資安事件損失，確保企業穩健經營。	• 持續通過 ISO 27001、BS 10012 國際標準驗證。 • 整體資安評估結果無嚴重風險不符合事項，其餘風險項目依期限要求修補。 • SWIFT CSP 及 PCIDSS 評估結果皆符合要求。 • 完成 7 家保險業作業委外資訊安全維護措施實地查核。 • 2025 年完成投保資訊安全保險，並於 2025 年第三季資安委員會議呈報 2026 年投保規劃。
重大情境模擬演練	• 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。 • 每年委由外部專業機構模擬分散式阻斷服務攻擊 (DDoS)，以提升偵測、通報與應變成熟度。 • 每年辦理社交工程演練，提升員工面對網路釣魚及誘騙行為的警覺能力。 • 每年執行兩次資訊系統災害備援演練，檢核面對區域災損時的資訊系統恢復與支援能力。 • 配合金融行動方案 2.0 之政策推動，於災害備援演練時，納入對外服務實際運作，驗證有效性。	• 完成資安暨個資侵害事件演練，模擬連假期間外部網路入侵對策與勒索軟體攻擊之安全風險。 • 完成新光人壽官網 DDoS 演練，期間保持服務運作正常，防護機制有效。 • 完成電子郵件社交工程演練，受測總人數：13,469，結果顯示達 95% 同仁具有高度警覺能力。 • 完成 26 個系統災害備援演練，演練結果皆符合 RTO 目標。 • 完成會員專區對外服務實際運作演練作業，成功使用外部網路連線至備援環境進行驗測。 • 參與金管會舉辦之攻防演練競賽。
資安監控聯防機制	• 透過資安事件管理系統即時追蹤、管控資安事件。 • 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。 • 積極參與 F-ISAC 金融機構資訊安全聯防，並運用外部攻擊面管理服務 (Attack Surface Management, ASM) 即時監控網路邊界弱點，縮短威脅因應時效，儘早發現威脅徵兆。 • 利用 RSA AFCC 的反詐欺行動服務協助偵測並關閉偽冒新光人壽名義之釣魚網站、偽冒行動軟體及國際社群媒體偽冒事件，保護客戶交易安全及公司品牌資產。	• 透過專業資安服務商進行協同監控，資安警訊處理率達 100%。 • 經 F-ISAC 每週提供檢測情形，本公司未接獲可能存在之高風險弱點。 • 透過金融資安聯防監控中心，定期分享惡意郵件情資，積極參與金融機構情資安全聯防。 • 利用 RSA AFCC 之服務，完成下架 7 筆疑似偽冒網站或行動應用程式 (APP)，保障客戶權益。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

B. 資訊安全事件通報與處理 | GRI 2-27、418-1 |

新光人壽已制定「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」相關內部規範，明訂發現資安事件或個資侵害事件時，應於當日完成通報作業，以迅速因應與處理。若屬於重大資安事件，將邀集相關部門召開緊急應變會議，若個資侵害事件危及大量當事人權益，對於矯正預防措施之研議機制將委由外部專家整體診斷及檢視。2025 年有受理涉及資訊洩露等爭議事件共有 10 件，其中 2 件是來自外部機關保險局，另外 8 件則是來自公司內部客戶服務專線、保戶櫃台申訴等其他方式。上述案件調查結果，未涉及資安疑慮，未達侵犯客戶隱私程度，亦無影響保戶權益之情事，且皆已向客戶回覆說明妥處，亦無發生通報主管機關之資訊安全或因而導致客戶個資外洩等緊急事件，統計近 3 年如下：



	2023年	2024年	2025年
違反資訊安全或網路安全事件(件數)	0	0	0
因資訊安全事件洩漏資料事件(件數)	0	0	0
因資訊安全事件洩漏資料受影響客戶數(人)	0	0	0
因資訊安全或網路安全相關事件遭判罰之金額	0	0	0

6.4.3 個人資料保護

A. 持續通過國際標準驗證

新光人壽 2025 年持續通過「ISO 27001 資訊安全管理制度」、「BS10012 個人資料管理制度」國際標準驗證，並完成 ISO27001:2022 轉版驗證，依循 PDCA 循環管理模式，嚴格要求客戶資料安全與隱私保護；2025 年共完成 36 場次制度內部稽核作業。（證書詳附錄）

B. 政策宣達與規範遵循

新光人壽制定董事會通過之「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，每年或於重大變動時於資訊安全委員會定期檢視評估，並於官網揭示隱私權保護聲明。

2025 年檢視修訂 **72** 份資安與個資管理規範、審查通過 **83** 份資訊安全控制措施文件。

高階關鍵績效指標（KPI）納入資安及個資重點項目，2025 年評核結果均達 **100%**。

部室成效考核納入資安及個資保護事項，總公司共計 **46** 部室，2025 年考核結果整體為佳。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

C. 提升資料安全保護意識

除每年施以法定要求之 3 小時員工基本資安認知訓練，更透過虛實整合、多樣化的方式，以個資保護作為強化重點，增加主題式實際案例宣導，如線上連播早會、資訊安全電子報；2025 年合計完成 33 場主題活動，完訓率達 100%。

項次	課程 / 活動名稱	場次數 / 時數	授課對象	2025 年達成情形
1	資安及個資保護認知課程	3.25 小時	全體員工	100%
2	內網最新消息資安宣導	12 場	全體員工	100%
3	新進人員教育訓練	3 場	新進員工	100%
4	線上聯播早會	12 場	業務同仁	100%
5	資訊安全電子報	6 次	全體員工	100%
6	個人資料管理制度 (PIMS) 課程	40 小時	制度窗口	100% 獲取 10 張證照
7	資訊安全管理制度 (ISMS) 課程	40 小時	制度窗口	100% 獲取 16 張證照



線上聯播早會







資訊安全電子報







目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

7 發揮金融永續價值

GRI 3-3



策略重點	承　諾
• 推動永續金融 • 擴大永續金融影響力 • 串連永續供應鏈	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。

重大主題	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
永續金融	維持電廠專案投資金額	✓	電廠專案投資較去年增加 2 億元，成長 9%	投資標的議合案件增加 2 件 (為直接面對面議合，且有明確議合目標者)	達成金控議合目標
	ESG 主題投融資金額成長 20 億	✓	ESG 主題投融資金額成長超過 20 億	對煤炭 (含煤礦開採、燃煤電廠及煤炭相關基礎設施等) 及非典型油氣相關產業 (營收 >5%) 且未積極轉型之企業，不再新增投資	達成金控脫碳策略
	綠色採購金額占可綠色採購項目金額 15%	✓	實際綠色採購金額占可綠色採購項目金額 32%	綠色採購金額占可綠色採購項目金額 15%	

註：2025 年目標及成果為合併前，2026 年後因合併，目標配合台新新光金控調整。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
7.1 推動永續金融
7.2 永續供應鏈
8. 打造共好社會

附錄

發揮金融永續價值

7.1 推動永續金融

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，與客戶、業務夥伴（包括供應商）等利害關係人合作，共同為推動責任金融商品及服務而努力。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「台新新光金控永續金融政策」，整合 ESG 風險因子，並納入投資、融資、人身保險等金融營運活動中，決策前須依相關資產別指導原則，評估交易對手 ESG 永續表現。除部分無法進行責任投資之資產 (如現金及外匯避險等) 外，新增投資皆 100% 符合責任投資精神。

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」，將環境、社會、公司治理 (ESG) 因子及參考第三方獨立評比機構之資訊，納入投資分析流程，投資前進行投資標的評估，凡列入排除名單 (不可投資清單) 不得再新增投資，如為爭議性產業、煤炭及非典型石油及天然氣相關產業者，需依產業別指導方針作為往來與否之決策依據，符合指導方針者始得以往來。投資後，亦進行盡職管理，定期或不定期監控被投資公司營運財務情形及 ESG 事件風險，針對高 ESG 風險、高碳排公司進行議合，以降低永續相關風險、完善 ESG 投後管理；除建構責任投資評估機制及投後管理，在投資行動上，亦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，發揮永續影響力。

責任投資流程



註 1：交易對手如為潛在爭議性產業及煤炭及非典型石油及天然氣相關產業，需檢核是否符合產業別指導原則。
註 2：針對屬於高碳排產業之投資標的，個別執行氣候變遷風險評估，包括：溫室氣體排放資訊、國際氣候相關倡議、淨零減碳目標設定等。

排除名單、不可投資名單	產業指導原則	ESG 評估
針對具高度 ESG 風險之產業或國家訂立排除名單，若交易對手符合排除標準應不予往來 • 色情產業 • 毒品產業 • 爭議性武器產業 • 防制洗錢與打擊資助恐怖分子有嚴重缺失之國家地區	本公司針對潛在爭議性產業訂有產業指導原則，包括： • 菸草業 • 博弈業 • 皮草買賣業 • 熱帶雨林伐木業 • 煤炭相關產業 • 非典型石油與天然氣相關產業	• ESG 表現： – ESG 因子：檢核包括氣候變遷、生物多樣性、環境汙染、人權、多元平等共融、誠信經營、董事會績效等 ESG 資訊。 – ESG 評比：需檢視第三方獨立評比機構 ESG 評級 (如 MSCI ESG、Morningstar Sustainalytics ESG 風險評分、S&P ESG 評比、公司治理評鑑等)，如未達評比標準，應審慎評估或不予新增投資。 • 高碳排產業：針對高碳排產業 (石油及天然氣礦業、電力及燃氣供應業、基本金屬製造業、石化相關產業、紙漿、紙及紙製品製造業、紡織業、水泥業) 進行氣候變遷風險評估，包括：溫室氣體排放資訊、國際氣候相關倡議、淨零減碳目標設定等。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
7.1 推動永續金融
7.2 永續供應鏈
8. 打造共好社會

附錄

B. 責任放款

新光人壽將 ESG 議題納入徵授信審核流程與貸後管理，在辦理融資審核時，均審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營、企業社會責任及我國「永續經濟活動認定」參考指引等。企業申貸時，需檢核是否屬爭議性產業、考量勞工退休準備金提撥狀況、是否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並將永續報告書列為申貸參考之文件，如有重大勞資事件亦會請借款人說明，於徵信報告中之 ESG 專區完整呈現企業在環境、社會及公司治理面向之表現；若情節重大且影響企業永續經營，則婉拒貸款申請或在貸放條件中要求該企業限期改善其勞工、環保等問題。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，將設立違約條件，確保授信品質及債權安全。

本公司將 ESG 檢核表納入徵信報告格式中，並將企業 ESG 績效納入授信利率減碼評估，且對 ESG 有正面影響或對 SDGs 具貢獻者，將給予適當融資協助與條件優惠，鼓勵申貸企業將資金用於可創造環境或社會正面效益之項目，帶動企業朝向減碳轉型及永續發展。2025 年通過此審酌之案件共 22 件；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共 2 件，核貸金額為 33.5 億元。



7.1.2 擴大永續金融影響力

A. 永續經濟活動

本公司持續強化投資後議合行動，將金管會「永續經濟活動認定參考指引」納入考量篩選優先議合主題及對象，針對淨零碳排、SBT、IFRS S2 及永續經濟活動等主題進行了解及討論，本公司相當注重主管機關已公布之「永續經濟活動認定參考指引」，該指引認定係採三種認定方式，需同時符合「對任一環境目的具有實質貢獻，且未對六項環境目的及社會保障造成重大危害」，始得認定為「永續經濟活動」。

我們在 2025 年與壽險、銀行、投信證券等金融同業和兩家公司進行聯合議合，下稱 T 公司與 H 公司，T 公司主要為機電製造，H 公司主要為電子製造，兩家公司都持續關注整個指引的發展，本公司在參與議合後持續追蹤 T 公司遞交 SBTi 目標申請進度，以及觀察 H 公司對於生物多樣性、供應鏈管理等作為，詳見後方「議合個案說明」，期待兩家公司能逐步達到參考指引所定之永續條件，促進永續金融發展，本公司每年度亦將繼續參與聯合議合，以協助「不適用」或未達到「符合」程度之投資企業制定轉型或改善計畫，逐步達到參考指引所定之永續條件。

B. 機構投資人盡職治理

機構投資人盡職治理係為責任投資重要精神，係為確保資金提供者（包含股東、客戶）之總體利益與長期價值、降低永續相關風險並掌握機會，新光人壽積極關注被投資公司營運狀況與永續績效，透過議合、股東行動、倡議等，發揮金融正向影響力。更多內容詳新光人壽盡職治理專區

1. 議合行動

為善盡盡職治理作為，並有效掌握被投資公司 ESG 風險並改善其永續績效，本公司依台新新光金控永續金融政策，訂定相關指導原則，於投融資活動中，針對交易對手進行永續相關風險研究與評估，進而展開議合行動，其後根據議合結果評估是否採取升級作為及擬定後續往來決策。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
7.1 推動永續金融
7.2 永續供應鏈
8. 打造共好社會

附錄

議合行動架構

本公司依循台新新光金控議合政策、國際永續趨勢等訂定優先關注之議合議題，並依金控議合階段性目標、資產暴險部位重大性、交易對手不同產業特性所涉及之特有 ESG 議題、財務績效等，篩選議合對象，並定期檢視名單，與議合對象透過直接溝通或共同合作進行改善，或與其他公、私部門、金融機構及國內外倡議組織共同議合，採取議合行動後，將評估議合對象是否有確實改善行為，如未達預期，將根據金控永續價值、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。

議合議題	關注議題包括但不限於： • 環境：氣候變遷、生物多樣性、環境汙染。 • 社會：人權、多元平等共融。 • 公司治理：誠信經營、董事會績效。
篩選議合議題及對象	依據新光人壽關注之議合議題、資產暴險部位之重大性，並使用 Bloomberg、集保結算所「公司投資人關係整合平台 (ESG IR 平台)」等所提供之國內外 ESG 相關資料庫，綜合考量交易對手不同產業特性所涉及之特有 ESG 議題、ESG 評等、財務績效等，並將金管會「永續經濟活動認定參考指引」納入考量 (如對氣候變遷減緩具有實質貢獻之活動)，篩選優先議合主題及對象。
議合方式	包括但不限於與被投資公司直接溝通 (電話會議、面會)、共同合作進行改善、問卷調查、舉行公開論壇、參與股東會發表立場及提出議案、行使投票權，或與其他公部門、私部門、金融機構及國內外倡議組織共同議合。
議合結果評估	• 若被投資公司有確實改善行為，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，得暫緩議合行動。 • 若議合結果未達預期，宜根據金控永續價值、營運需求及風險管理提升議合強度。
議合升級	• 若議合結果未達預期，將提升議合強度，相關方案包括但不限於：提高議合頻率、提升議合對象之溝通位階、聯合其他利害關係人共同議合、發布公開立場聲明書、參與股東會發表立場或提出議案、發動臨時股東會等。 • 若經多次議合無果，基於公司風險管理需求，最終得採減資、撤資決策。
成果揭露	於盡職治理專區或永續報告書公開揭露企業議合成果。



議合個案說明

議合原因與目的	議合方式與過程	議合成果	後續作為
H 公司 議合時間 2025 年 12 月			
H 公司為本公司投資對象，其營業項目涵蓋消費性電子產品、雲端網路產品、電腦終端產品等，在逾 20 個國家及地區有生產及服務據點。 本次聯合議題偏重淨零、勞動人權、供應鏈管理等構面，H 公司並強調董事會組成等治理作為。	本公司與金融同業等共 20 家機構投資人，與 H 公司進行聯合議合。 	H 公司以「整體永續推動」、「重點專案」、「與利害關係人溝通」三大階段呈現永續成果，議合溝通聚焦於氣候變遷及勞動人權。 H 公司針對本次議合面向回覆如下： 1. 氣候變遷方面，H 公司正擬定內部碳定價。關於淨零，H 公司已獲 SBTi 批准，綠電比例達六成，提前達 2030 前五成之目標。關於供應鏈，持續擴大碳盤查的要求，目前達 200 家以上，總共減碳 102 萬噸。 2. 勞工人權方面，H 公司已連續第三年藉第三方稽核取得確信，範圍涵蓋五個國家、九個廠區，合格率約為九成。 3. 公司治理方面，董事會之獨立性及多元化皆呈提升，九名董事中有七名為外部董事，女性董事佔三成水準。	本公司將維持投資 H 公司，並持續觀察 H 公司於生物多樣性、勞動人權、供應鏈管理等作為，以及是否發生勞工事件和公司處理方式。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
7.1 推動永續金融
7.2 永續供應鏈
8. 打造共好社會

附錄

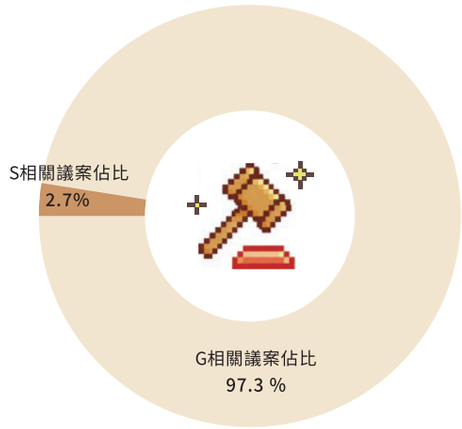
2. 投票行動

新光人壽依循國內外倡議及規範，積極與被投資公司互動，平時以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（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，本公司依循「保險法」、相關法令函釋、金控永續金融政策與本公司投票原則，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，行使投票權前，如具重大環境、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，必要時得於股東會前與該公司經營階層進行瞭解與溝通。

2025 年投票權行使成果

2025 我們一共出席 145 家台灣上市櫃公司舉行之股東會，總計表決 619 項議案，各項 ESG 議題有關的比例揭露如下，其中 2025 年被投資公司並無環境相關股東會議案。



E相關議案佔比
0%

S相關議案佔比
2.7%

G相關議案佔比
97.3%

C.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) 及我國永續經濟活動認定參考指引，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。2025 年本公司針對 ESG 主題投資之總金額達新台幣 5,930 億元，較前一年度成長 2%。



單位：億元

回應SDGs	類別		2024年	2025年
	綠色投資	綠色債券	234	225
		專案再生能源投資	21	23
		六大核心戰略-綠能及再生能源產業	72	56
	健康教育產業		816	844
	公共及社會福利事業		582	451
	社會責任債券		3	139
	永續/可持續發展債券		206	78
	ESG 優異表現企業		3,895	4,114
合計			5,829	**5,930**

註 1：上表所列政府六大核心戰略產業投資金額已排除與 ESG 永續標竿企業共同投資部位。
註 2：本公司綠色投資定義包括綠色債券、專案投資之再生能源電廠、六大核心戰略產業定義之綠能及再生能源產業。
註 3：健康教育產業包括台灣精準健康產業及屬健康產品及服務產業、設施供應等類別。
註 4：ESG 優異表現企業包括下列指數之成分股：臺灣高薪 100 指數、臺灣公司治理 100 指數、臺灣永續指數、Dow Jones Best-in-Class Indices。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
7.1 推動永續金融
7.2 永續供應鏈
8. 打造共好社會

附錄

D. 十二項關鍵戰略

為因應氣候變遷，提升氣候韌性，實踐綠色金融，以達成 2050 淨零碳排目標，新光人壽積極投入再生能源產業，除投資綠色債券，亦設置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，促進台灣綠能的發展，支持產業朝乾淨能源轉型。其中約 141 億元投資於政府「十二項關鍵戰略」產業中，投資項目包含太陽光電（1. 風電 / 光電）、電網設備（4. 電力系統與儲能）、節能技術開發（5. 節能）、廢棄物回收（8. 資源循環零廢棄）、綠色債券（11. 綠色金融）等項目，以響應政府 2050 年淨零轉型目標所推動的戰略計畫。

2025 年新光人壽再生能源產業投資金額達 65.3 億元，預估年發電量達 195,017 萬度，每年可避免 924,383 tCO_2e 碳排放，可望為環境帶來正面效益，攜手產業實現淨零願景。

再生能源投資與環境效益

		2023年	2024年	2025年
投資金額	綠色債券－再生能源類別(億元)	56.9	56.9	41.9
	專案再生能源電廠(億元)	20.6	21.4	23.4
投資金額合計(億元)		77.5	78.3	65.3
預估年發電量(萬度)		281,143	302,503	195,017
預估減碳量(tCO_2e)		139,166	1,497,391	**924,383**

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署電力排碳係數為計算基礎。



7.2 永續供應鏈

新光人壽採購項目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。

7.2.1 供應商管理

在採購政策上，新光人壽依循母公司訂定之供應商管理準則，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。持續將供應商承諾書簽署對象由合作廠商擴大至議價廠商，議價供應商 317 家，合作供應商 170 家，簽署比例皆 100%，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。
- 供應商永續宣導：協助金控母公司舉辦供應商大會，對合作廠商進行「減塑行動」之宣導。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
7.1 推動永續金融
7.2 永續供應鏈
8. 打造共好社會

附錄



新光人壽供應商管理流程

STEP.1	供應商篩選	• 欲合作廠商須於議價前完成供應商承諾書簽署。 • 續約之廠商亦須重新簽署。
STEP.2	供應商管理	• 透過供應商管理系統進行合作廠商資訊維護及審核、評鑑。
STEP.3	供應商風險評估	• 重大請採購廠商須填寫供應商風險自評問卷。 • 重大請採購案之定義：合約金額 300 萬以上。 (以單一合約金額為準)
STEP.4	供應商實地稽核	• 風險評估列為高風險之廠商，須實施實地稽核。 • 若實地稽核發現缺失，將請廠商提出改善計畫與說明。
STEP.5	供應商管理及改善追蹤	• 若供應商違反承諾或有重大缺失者，應請其補正；未改善或情況嚴重者，必要時得解除或終止契約。

7.2.2 採購成果

新光人壽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，幫助社會及環境的永續發展。

2025 年持續落實綠色採購達 7,794 萬元，與金控母公司合併申報，榮獲臺北市民間企業與團體綠色採購績優獎。同時，我們已連續 5 年支持社會創新企業，持續擴大與數位人道協會合作「遠距醫療專案」，為偏鄉長者導入線上健康課程及專業醫療諮詢，同時進行普惠金融教育及防詐騙宣導，2025 年榮獲經濟部中小及新創企業署 Buying Power「採購獎 - 卓越領航獎」、「特別獎 - 永續深耕組」。



推動作法	• 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。 • 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。 • 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。
2025 年成果	• 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 98% • 綠色採購：辦公、事務設備綠色採購金額達 7,794 萬元，佔可綠色採購品項之比例為 32% • 社會創新採購：社會創新產品及服務採購金額達 1,481 萬元

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

8 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

承　諾

重視與地區居民的連結及互動，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。

2025 亮點主軸

- 新光人壽從永續飲食角度切入，透過食農教育、食漁教育再到海洋教育，打造具體可延續的環境永續影響力。
- 新光人壽長期投入資源支持運動產業發展，透過贊助棒球、籃球賽事，舉辦足球訓練等多元活動，實踐運動企業的社會責任。



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

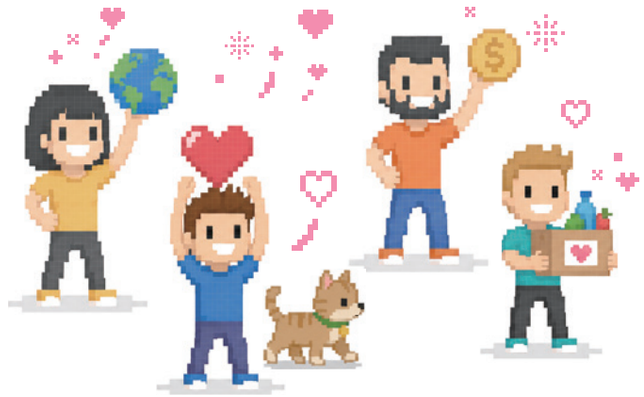
8 打造共好社會

8.1 社會參與策略與投入

新光人壽秉持「認真永續 綠色生活」的永續主軸，開展社區參與活動。藉由遍佈全台的營運據點，結合金融專業，關注學童教育、弱勢關懷、全民健康、環境永續、文化保存及體育推動等關鍵議題，持續擴大正向社會影響力，朝向與社會共好、與環境共生的長期目標邁進。

鼓勵內、外勤同仁一同投入志工服務，並設定 **2025 年關鍵績效指標人均志工時數 3.7 小時**，將新光人壽的服務延伸到社會角落，實踐「取之社會，用之社會」的企業經營宗旨。

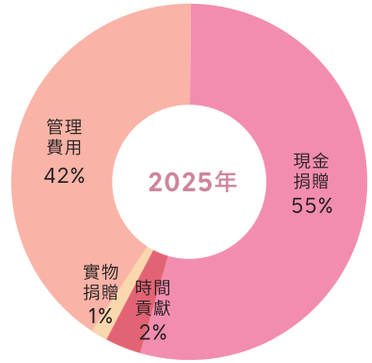
2025 年在全體員工的熱情投入下，新光人壽的社會參與投入總額達 4,689 萬元、總受惠人次達 164 萬人，人均志工時數 3.94 小時，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。



2024-2025 年社會參與投入形式

單位：元

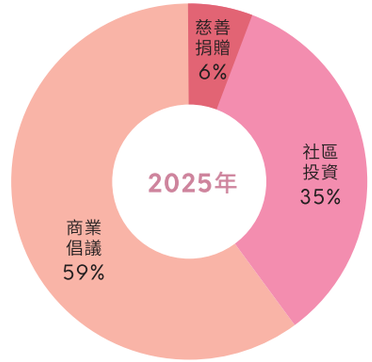
投入類型	2024年	2025年
現金捐贈	17,524,677	25,734,009
時間貢獻（企業志工投入時數轉換）	2,516,890	887,855
實物捐贈	1,042,825	599,510
管理費用	13,690,439	19,673,217
合計	34,774,831	**46,894,591**



2024-2025 年社會參與投入類型

單位：元

公益行動類型	2024年 投入費用	2024年 占比	2025年 投入費用	2025年 占比
慈善捐贈	344,741	1%	3,000,000	6%
社區投資	13,577,582	39%	16,460,215	35%
商業倡議	20,852,508	60%	27,434,376	59%
合計	34,774,831	100%	**46,894,591**	100%



註 1：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。
註 2：部分活動列舉：
慈善捐贈：花蓮馬太鞍堰塞湖賑災募款。
社區投資：捐血活動、街舞大賽、電競親子營、魔術方塊公開賽、Fun Run 微路跑、樂齡偏鄉公益專案。
商業倡議：微型保險贊助計畫、產學合作人才培育、保戶子女教育獎學金、全國繪畫比賽。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

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。



A 一般大眾及年輕族群

公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果	
新光全國繪畫比賽 聰明繪財富 守護夢想路	邁入第 21 屆，為深耕在地服務，構築小朋友及長者參與繪畫比賽之平台，以培養兒童正確金錢觀為核心，鼓勵從小學習儲蓄、理財與防詐的基本觀念。另規劃「你畫畫，我回饋」活動，每件參賽作品回饋 10 元，邀請專業師資至偏鄉學校舉辦繪畫培力課程，讓學生透過多元教育，建立受用一輩子的能力。	總收件數 **11,222 件**，網路人氣票選參與人數 11,015 人，總票數 26,736 票。	
新光盃魔術方塊公開賽	邁入第 8 年，透過長期的資源投入，引進世界魔方競技領域中最具公信力的 WCA 國際認證，培養國人正向益智興趣，除原有的北中南三場外，再增加台東場次，讓東部學童與在地玩家也能站上國際級競技舞台，透過競賽，引導青少年培養邏輯思考、耐心與抗壓性，協助建立健康的數位生活平衡。	參賽人數達到 **1,107 位**，創下歷年新高。	
新光盃熱門街舞大賽	邁入第 22 屆，是國內首家私人企業獨資舉辦，歷史最悠久的街舞賽事，為推動街舞運動的先行者。提供熱愛街舞的大小朋友們打造具備國際規格的圓夢舞台，至今已有超過 1.6 萬人次的大小朋友參與。本屆賽事分為排舞及霹靂舞競賽，並延續 2024 年新設的「B-GRIL」女子霹靂舞項目，鼓勵所有女性透過舞蹈展現自我，開創無限可能。	**1,565 人次**報名參與，賽事總獎金高達 136.5 萬元。	
新光電競親子營	邁入第 7 屆，新光電競發展為「新光電競親子營」及「新光盃 - 激鬥夏日祭」兩大系列，為提升兒少數位能力與防範網路沉迷問題 2025 年以「數位韌性」、「數位倫理」、「數位平權」三大主軸為引，回應當前數位社會變遷下兒少網路行為與親子教育的挑戰，同時兼顧高齡者以及偏鄉學子的數位參與機會。	受惠人數親子營 **148 人**、電競賽 **262 人**以及偏鄉學子 **29 人**。賽事直播觸及 7,225 人次。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

	公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
B 新住民及原住民	幸福的功課	**培力計畫：** 連續 2 年前進南投信義鄉、雲林林內鄉、高雄六龜區、美濃區、甲仙區…等偏鄉及原住民學校，將金融本業的理財保險知識轉化成學童易懂的教育課程，並串聯企業長期支持的街舞、魔術方塊、電競及繪畫等公關活動，將許多具國際經驗的專業師資成功帶入國小，讓偏鄉學童也能有探索世界舞台的機會。	共舉辦 **13 場**活動，約 279 人次偏鄉學童受益。
		讀報計畫： 連續 8 年以讀報教育翻轉偏鄉及原住民學校學童閱讀力、寫作與創作能力，透過國語日報多元體材報導合作推出「聰明學金融專欄」，強化對金融知識教育認知。	共舉辦 **24 場**，受惠人數達 906 人。
		玉山計畫： 連續 2 年針對弱勢家庭、偏鄉地區、原住民、更生少年等特殊境遇對象，提供卡內基訓練、職場體驗及企業實習的機會，並延伸金融理財及防詐相關主題課程，強化金融理財素養。	共舉辦 **4 場**金融知識課程，總受惠人數 110 人。
	新住民金融防詐工作坊	連續 2 年與南洋台灣姐妹會共同合作，將新住民常見的詐騙案例彙整，開發出金融防詐教案，以「強化詐騙識別」、「詐騙查核能力」以及「遭詐救濟管道」三主題為核心，培力具語言優勢的新住民成為金融種子講師，透過據同鄉文化脈絡講師的經歷分享，建立可信賴的防詐安全網。也透過 PODCAST 訪談在台新住民詐騙經驗分享為新移民族群建立正確金融防詐知識，協助掌握金融自主權。	於台北、桃園、彰化及嘉義辦理巡迴金融防詐工作坊共 **6 場**。工作坊及 PODCAST 共 285 人次受益。
C 身心障礙者	陪伴視障者 一起聽見棒球的感動	攜手與愛無限公益慈善發展協會、台鋼集團合作，共同邀請視障朋友及陪同者進入台北大巨蛋棒球場觀賽，並由新光人壽董事長魏寶生帶領企業志工，共同用聲音與行動服務，陪伴視障者「聽見」棒球的緊張與感動，有機會體驗多元體育活動，傳遞運動無障礙的溫暖與力量，實踐身心障礙運動平權。	**80 名**視障朋友參與。









目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

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、健走路跑、遍地開花…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。

公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果	
2025 新光 Fun Run — Run For Earth 永續路跑	已持續 19 年舉辦「全國健行活動」，邀請全國保戶及同仁走出戶外。2025 年正式轉型成微路跑型態辦理，以新光 Fun Run – Run For Earth 為主題，依序在臺北、臺中與高雄三地舉辦，以實際行動推動減碳永續。	共 22 位企業志工參與，共減少 1,017 個寶特瓶的使用，總減碳量達 **156 公斤**。受惠人數為 1,730 人。	
全國捐血活動	自 2003 年起長期免費提供新光摩天大樓廣場供捐血車停放，至今已吸引超過 27 萬人次，累計募得近 46 萬袋熱血。 2025 年捐血活動以「暖心助人，捐血不分 I/E 人」為主題，呼籲全國民眾不分血型、不分身分，共同伸出援手，用行動拯救更多生命。	全國捐血活動共 30 個捐血點，643 位志工參與，累計募得 **51,778 袋**熱血。	
遠距健康 促進偏鄉樂齡公益專案	攜手數位人道協會運用線上遠距方式與講師互動學習，將健康促進概念傳播至偏鄉長者外，員工也以企業志工身份認養阿里山、台東大武、金門金城、花蓮瑞穗 、宜蘭南澳、屏東霧台六個偏鄉及原住民部落據點，強化與社區在地的連結，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。	共 37 位企業志工參與、投入 92.5 小時。 提供 **258 堂**遠距健康課程，服務總受益人次 46,626 人次。 本案採用社會投資報酬率 SROI 方法，評估結果顯示每投入 1 元新台幣，創造了 **11.09 元**新台幣之社會價值。	



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

8.1.3 環境永續

因應全球生物多樣性趨勢（TNFD），本公司將透過實際行動回應海洋與陸域生態保育需求。以淨淨海洋系列活動培訓潛水志工並推動淨灘行動，提升海洋廢棄物清除與保育意識，同時結合萬人泳渡日月潭與小小魚兒要回家魚苗放流計畫，強化水域生態復育；透過新光一畝田幸福餐桌推動食農教育，續食惜食與土地共好；森動永續等植樹與棲地維護活動，串聯森林保育與健康倡議，逐步實現與自然共生、減緩生物多樣性流失的目標。

公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果	
 「淨淨海洋」- 潛水志工培訓活動、淨灘活動	新光人壽長期致力於關心環境永續，為落實環境永續，2023 年起開發《淨淨海洋》環境永續專案，攜手國際潛水協會 PADI，共同展開 Open Water 潛水志工培訓計畫。 繼去年培育 10 位企業潛水志工後，今年再度培育 14 位企業潛水志工，並配合打擊海洋垃圾 Dive Against Debris 證照課程，希望能將志工們培養成能在安全無虞的狀況潛入海底，並能透過每次的淨海行動，可回報收集垃圾的類型、數量和位置給海洋相關研究單位，作為改善海洋生態系統的參考資料。	共執行 **1 場淨灘**（新北瑞芳）、**2 場淨海行動**（新北瑞芳、屏東墾丁）。 共 40 人次企業志工參與，新增培訓 **14 位**企業潛水志工，清除約 200 公斤海洋廢棄物。	
日月潭施放總統魚苗	連續 19 年與南投縣政府合作日月潭萬人泳渡公益活動，秉持推廣健康促進、鼓勵職場運動風氣與在地回饋的理念，黃敏義總經理受邀出席開幕儀式，並響應縣府生態復育行動，一起施放總統魚苗，保護原生魚種，維護日月潭生態平衡；同時，新光人壽員工亦組隊參加，以實際行動推廣全民運動，泳出健康。	在水社碼頭放流 **1 萬尾曲腰魚**（俗稱總統魚）魚苗，傳達日月潭生態永續教育理念。	
小小魚兒要回家	2025 年將公益計畫觸角延伸至食漁教育、生態平衡等多元面向，分別於 6 月及 10 月安排企業志工培訓課程，安排同仁至石門水庫，參與由桃園市政府與大溪區漁會共同舉辦的「小小魚兒要回家」魚苗放流活動，透過魚苗放流活動，體會漁業永續的重要性，並傳達漁業保育、水庫資源永續的精神。	於石門水庫放流大頭鰱魚苗 7.5 萬尾及烏鰡魚苗 1 萬尾，共計 8.5 萬尾。共 59 人次參與志工培訓及志工活動，志工時數 472 小時。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄



新光一畝田幸福餐桌

公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
	小農市集 自 2017 年成立至今共投入近 500 萬餘元，小農銷售總額為 3,000 萬餘元，除了降低食物里程及中間商剝削外，同時也提高農友經濟能力，進而延緩農村人力老化的問題。	小農市集共舉辦 **78 場**，受惠人數達 21,840 人次。
	續食惜食 醜蔬果大變身：從 2023 年起開始執行，邀請新光小農捐出賣相不好但無毒友善的農作物與各地社福機構，透過新光地號召捐贈與全台社福機構，讓受安置的長者及幼童皆可獲得更新鮮的蔬果，並減少食材的浪費，實踐永續飲食的理念。 小農上菜：2023 年開辦以來共執行 11 場次，由新光小農自發性募集共好基金，並採購小農自產自銷的無毒友善新鮮蔬果與全台偏鄉弱勢機構。	醜蔬果大變身活動共捐贈 **5 次**，受惠人數達 700 人。 小農上菜活動，受惠人次約 **1,120 人**。
	聯名計畫 2025「新光小農市集 × 興大有機饗宴有機好食光」，與中興大學有機農業推動中心合作，共同推動食農共好、實踐永續價值，讓民眾深入了解有機農產品的產地來源、標章辨識、料理方式及綠色生活的實踐方式，傳遞有機農業對環境永續的重要價值。	號召來自全臺 12 縣市，16 家有機農產品經營者齊聚臺北。







目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

8.1.4 文化發展

新光人壽深耕台灣超過 62 年，營運範圍遍佈全台，身為社區長期可靠的鄰居，力挺地方重要民俗節慶與地區居民的連結互動，協助傳統文化永續傳承並促進地方觀光與產業活絡。

公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果	
大甲媽祖繞境	連續 5 年與財團法人臺中市大甲鎮瀾宮合作，參與「大甲媽祖國際觀光文化節活動」，遶境沿途 300 多公里的路程中，派出吉祥物遶境花車一路守護信徒，在地業務單位設立服務攤位，為民眾加油打氣、發送補給品，以多元方式回饋地方，凝聚社區意識並活絡在地經濟，促進社會永續發展。	第 21 屆「國家品牌玉山獎」評選中，勇奪最佳人氣品牌類「全國首獎」最高榮譽肯定。	
台南鹽水蜂炮	連續 16 年深耕在地、支持台南代表性民俗文化活動「鹽水蜂炮」，打造巨型蜂炮炮台，與地方鄉民共慶元宵，串連在地文化與觀光資源，創造文化體驗經濟，促進地方永續發展。	受惠人數為 3,000 人。	
澎湖國際海上花火節	連續 12 年力挺「澎湖國際海上花火節」，並於 2025 年 7 月 1 日舉行企業主題場「新光人壽之夜」活動，以實際行動支持澎湖觀光發展。	受惠人數為 8,973 人。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工

附錄

8.1.5 體育推動

新光人壽秉持 ESG 永續經營理念，長期推廣各式體育活動回饋社會，透過贊助優秀基層足球校隊，贊助棒球、籃球賽事及舉辦足球訓練等多元活動，善盡企業力量支持運動產業發展，促進全民運動風氣，連續五度獲得教育部體育署頒發「運動企業認證標章」。



公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果	
與中華職棒味全龍合作	為實踐運動企業之責，新光人壽長期關注台灣棒球發展，力挺台灣棒球運動，2024~2025 年與「味全龍」棒球隊進行跨界合作，除了球場廣告宣傳露出外，也有許多業務行銷上的結合，以提升公司品牌企業形象，輔助業務行銷推廣，為雙方累積亮眼的合作綜效，並冠名贊助「新光主題日」活動，希望透過音樂、表演及充滿熱血的棒球賽事，讓廣大球迷感受到新光人壽滿滿的熱情與活力。	2025 年贊助「味全龍」天母主場 60 場，總進場觀眾人數，共 697,087 人。	
與臺北台新戰神籃球隊合作	「臺北台新戰神」籃球隊，以打造最好的舞台與最棒的球賽為目標，讓籃球運動成為台灣重要的運動賽事。新光人壽於 2024~2025 賽季，首度與「臺北台新戰神」進行廣告活動合作，以提升新光人壽積極參與推動國內運動賽事與回饋社會的公益品牌企業形象。	2024~2025 賽季，贊助「臺北台新戰神」和平籃球館主場 18 場，總進場觀眾人數，共 70,235 人。	
新光小小足球嘉年華	新光人壽董事長魏寶生攜手前中華男足隊長吳昭興，共同舉辦「新光小小足球員訓練營」，推廣足球運動，培養基層人才。吸引全台約 200 組家庭共襄盛舉，讓孩子們接觸足球技術、戰術與身體協調訓練，也讓家長們齊聚同樂，一同見證孩子在球場上揮灑汗水，自信奔馳的成長足跡。	受惠人數約 200 人 (實際參與活動之學童為 129 人)。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
8.1 社區參與策略與投入
8.2 企業志工
附錄

8.2 志工參與

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。

本公司建構完善的企業志工參與機制，鼓勵員工於非上班時間投入公益服務，凡每累計八小時志工服務時數，即可申請一日「志工假」，每年度最高可申請三日志工假，展現企業對員工社會參與的實質支持。

2025 年企業志工熱心參與全國健行活動、全國捐血活動、遠距醫療偏鄉樂齡關懷、幸福的功課、淨灘及潛水志工培訓等公益活動，今年更將公益計畫觸角延伸至食漁教育、生態平衡等多元面向，並鼓勵員工自發性參與志工基礎教育訓練課程，提升專業知能，為社會貢獻一份心力，將企業對社會的責任和價值等 ESG 核心理念，內化至員工的日常生活，落實壽險業守護社會的核心價值。



2025年企業志工

人均參與時數 **3.94 小時**

累計約有 **2,681人次** 參與服務

總時數達 **42,172小時**



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

附錄

- GRI Standards 索引表
- GRI G4 金融服務業行業揭露指標索引表
- 永續保險原則 (PSI) 索引表
- 責任投資原則 (PRI) 索引表
- 聯合國全球盟約索引表
- 永續會計準則 (SASB) 保險業索引表
- 證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 保險業氣候相關風險財務揭露指引索引表
- IFRS S1 及 S2 導入期程
- 外部組織參與狀況
- 外部獨立保證聲明



目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

GRI Standards 索引表

使用聲明	使用的 GRI 1	適用的 GRI 行業準則
參考 GRI 準則編制，資訊揭露期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日	GRI 1：基礎 2021	GRI G4 金融服務業行業揭露

GRI 主題	揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 2 一般揭露	2-1	組織詳細資訊	1.1.1 公司簡介	8
	2-2	組織永續報導中包含的實體	編輯原則	3
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	編輯原則	3
	2-4	資訊重編	編輯原則 (本次無資訊重編之情事)	3
	2-5	外部保證 / 確信	附錄 外部獨立保證聲明	119
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.1.1 公司簡介 7.2 永續供應鏈	8 96
	2-7	員工	1.1.1 公司簡介 4.1.1_A. 員工結構	8 42
	2-8	非員工的工作者	4.1.1_A. 員工結構	42
	2-9	治理結構及組成	1.2 企業永續經營委員會 6.1 公司治理	10 77
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	6.1.1 董事會及功能性委員會	77
	2-11	最高治理單位的主席	6.1 公司治理 6.1.1 董事會及功能性委員會	77 77
	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 1.4 重大主題鑑別 6.1.1 董事會及功能性委員會	10 12 77
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2 企業永續經營委員會	10
	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 1.4 重大主題鑑別	4 10 12
	2-15	利益衝突	6.1.1_C. 利益迴避機制	79
	2-16	溝通關鍵重大事件	6.1.1 董事會及功能性委員會	77
GRI 2 一般揭露	2-17	最高治理單位的群體智識	6.1.1 董事會及功能性委員會	77
	2-18	最高治理單位的績效評估	6.1.2 董事會及功能性委員會績效評估	80
	2-19	薪酬政策	6.1.3 董事及高階經理人薪酬	80
	2-20	薪酬決定流程	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 6.1.3 董事及高階經理人薪酬	51 80
	2-21	年度總薪酬比率	6.1.3 董事及高階經理人薪酬	80
	2-22	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 誠信經營	81
	2-24	納入政策承諾	6.2 誠信經營	81
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.4.2 重大主題衝擊邊界及管理方針 4.3.1 建構多元溝通文化 5.3.2_B. 完善回應保戶意見	15 49 72
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	4.3.1 建構多元溝通文化 5.3.2_B. 完善回應保戶意見	49 72
	2-27	法規遵循	3.1 低碳營運管理 5.1.1 提供安心保障 6.2.3_D. 重大裁罰與改善措施 6.4.2_B. 資訊安全事件通報與處理	34 61 83 89
	2-28	公協會的會員資格	附錄 外部組織參與狀況	118
	2-29	利害關係人議合方針	1.5 利害關係人溝通	16
	2-30	團體協約	目前公司無團體協約內容	-
GRI 3 重大主題	3-1	決定重大主題的流程	1.4.1 重大主題分析與排序	12
	3-2	重大主題列表	1.4.1 重大主題分析與排序	13

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

重大主題及其對應之 GRI 準則

GRI 主題	揭露項目		對應章節	頁碼
經營績效				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 1.1.2 經營績效	12 9
GRI 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 經營績效	9
公司治理與誠信經營				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6. 實踐永續治理 6.1 公司治理 6.2 誠信經營	12 76 77 81
GRI 205：反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	6.2 誠信經營	81
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.1.1 董事會及功能性委員會 6.2.2 加強防制洗錢機制	77 82
	205-3	已確認的反貪腐事件及採取的行動	6.2 誠信經營	81
法令遵循				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6. 實踐永續治理 6.2 誠信經營	12 76 81
風險管理				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6. 實踐永續治理 6.3 風險管理	12 76 83
GRI 201：經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.1 風險與機會重大性辨識結果	21
客戶關係及服務品質				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 5. 卓越客戶體驗 5.1.1 提供安心保障 5.3 公平待客與客戶體驗	12 60 61 70
GRI 417：行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.1 落實永續保險	61
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	5.1.1 提供安心保障	61
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.1.1 提供安心保障	61

GRI 主題	揭露項目		對應章節	頁碼
創新與數位金融				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 5. 卓越客戶體驗 5.4 數位創新服務	12 60 73
GRI 203：間接經濟衝擊	203-2	顯著的間接經濟衝擊	5.4 數位創新服務	73
資訊安全與隱私				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6. 實踐永續治理 6.4 資訊安全與個資保護	12 76 87
GRI 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	6.4.2 B 資訊安全事件通報與處理	89
人才吸引與留任				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 4. 孕育多元人才 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	12 41 42 45 49
GRI 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	42
	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	51
	401-3	育嬰假	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系	51
GRI 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	47
	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 4.2.3 人才發展	45
	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	49

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

GRI 主題	揭露項目		對應章節	頁碼
永續金融				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 7. 發揮金融永續價值 7.1 推動永續金融	12 91 92
GRI 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 推動永續金融	92
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	7.1 推動永續金融	92
普惠金融				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 5. 卓越客戶體驗 5.2 實現友善金融	12 60 64
GRI 203：間接經濟衝擊	203-2	顯著的間接經濟衝擊	5.2.1 普惠金融商品	64
氣候變遷行動				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 2. 強化氣候韌性 3. 建構淨零新生活	12 18 33
GRI 201：經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.1 風險與機會重大性辨識結果	21
GRI 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	35
	305-2	直接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	35
	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	35
	305-4	溫室氣體排放密集度	3.2.1 落實溫室氣體盤查	35
	305-5	溫室氣體排放減量	3.2.1 落實溫室氣體盤查	35

G4 金融服務業特定標準揭露指標索引表

指標	項目	對應章節
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	5.1 落實永續保險 5.2 實現友善金融 5.3 公平待客與客戶體驗 7.1 推動永續金融
FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	7.1 推動永續金融
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	5.2 實現友善金融 7.1 推動永續金融
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	4.2 人才培育與發展 5.3 公平待客與客戶體驗 5.4 數位創新服務 6.1 公司治理 8.1 社區參與策略與投入
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 7.2 永續供應鏈
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 經營績效
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	5.2.1 普惠金融商品
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	3.2.3 形塑綠色文化 7.1 推動永續金融
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
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	1.1.1 基本資料
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	5.2 實現友善金融
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	5.3 公平待客與客戶體驗
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	5.2.3 強化金融素養

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

利害關係人	構面	方案	策略與成果	參考章節
董事會、員工	公司策略	董事會與管理階層擬訂公司經營策略，辦識、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。	1.2 企業永續經營委員會
		涉及 ESG 議題之經營策略，應與公司利害關係人進行溝通	1. 透過判別重大主題，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。	1.4 重大主題鑑別 1.5 利害關係人溝通
		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 • 外勤人員聯播早會建立「永續生活誌」主題課程。 • 鼓勵員工參與永續外訓及線上學習。 • 將入選 DJBIC、普惠 / 永續金融商品與服務、完成永續通識課程及績優人才留任等 ESG 議題，納入高階主管及一般員工的關鍵績效指標，全體戮力達成。	4. 孕育多元人才 6.1 公司治理
管理階層	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，辨識金融保險業所面對的主要風險及新興風險並加以管理，將氣候變遷風險及自然風險納入風險管理政策，並建立營運持續管理機制，降低營運中斷的可能性及損害程度。 2. 建置氣候相關財務揭露 (TCFD) 機制，辨識氣候相關風險與機會，且透過進行溫室氣體盤查、情境分析等量化方式，評估氣候風險對公司影響性，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. 設置「資訊安全委員會」，持續取得資訊安全管理制度 ISO 27001 與個人資料管理制度 BS 10012 驗證，以確保資訊安全及個資保護控管機制之完善性。	2. 強化氣候韌性 6.3 風險管理 6.4 資訊安全與個資保護
被投資公司	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	制訂「新光人壽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 (不可投資清單) 不得再新增投資，如為爭議性產業需進行產業別指導方針作為往來與否之決策依據。投資後，亦進行盡職管理，定期或不定期監控被投資公司營運財務情形及 ESG 事件風險，完善 ESG 投後管理。	7.1 發揮永續金融價值
客戶	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與服務	1. 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。 • 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。2025 年全力推動下，提供超過 184.2 億的保障。 • 小額終老保險：讓高齡長者能擁有基本保險保障，至 2025 年已累計 29,659 件有效契約。 • 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 2025 年底新契約件數約 19 萬件，初年度保費收入約 48.18 億元。 • 推出「穩萬利第 2 期」投資型商品：結合環保永續概念，邀請此商品的保戶參與植樹計畫，募資結束共種下約 2000 棵樹木。另為落實企業社會責任發揮企業影響力，推動偏鄉學校讀報教育，每銷售一張保單就捐 100 元給國語日報社，提升偏鄉或弱勢孩童受教權，募資結束共捐贈約 5 萬元。 2. 關注各族群使用金融服務之痛點，開發便利且友善的金融服務與工具，2025 年針對身心障礙族群強化無障礙溝通服務，針對中高齡長者推出家族聯絡網服務，針對新住民、原住民提供通譯服務。	5.1 永續保險 5.2 實現友善金融
		發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	新光人壽重視人的生命價值，提供孩童、青壯年、原住民、新住民及高齡長者，可能遇到的風險、保險及 ESG 議題的宣導與教育計劃。	5.2.3 強化金融素養

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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	構面	方案	策略與成果	參考章節
客戶	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	1. 升級 CIS 系統推出「關懷探知標籤（CISPT）」並建立「阻詐聯防作業」，加強受理交易時的關懷，快速識別高風險客戶並即時啟動防詐機制。 2. 舉辦業務員成功阻詐經驗分享，新增保戶權益通知、客戶關懷語言，宣導防詐知識，成功阻止近千萬元的詐騙損失。 3. 對孩童及偏鄉學校舉辦創新保險教育課程，為高齡、學生及新住民設計以漫畫方式普及傳達保險觀念及知識。 4. 辦理認識跨性別客戶服務培訓講座，協助同仁建構對跨性別客戶之認識。	5.2.2 普惠金融服務 5.2.3 強化金融素養 5.3.1 落實公平待客
		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	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。	5.1 落實永續保險
	核保政策	將 ESG 議題納入核保決策程序	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。 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。 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。 4. 針對高齡投保者，基於保險商品本質及公平待客原則，核保人員核保過程主動進行關懷及加強審查評估其投保適當性及是否有辨識不利投保權益之能力，成為高齡客戶守護者，避免高齡剝削。 5. 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。	5.1 落實永續保險
	理賠管理	對顧客之請求，回應應迅速、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	1. 面對緊急災難事件： • 將重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會。 • 評估啟動主動關懷、快速理賠作業。 • 災難現場協助不動產維護及資訊設備維護事宜。 2. 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。 3. 保全理賠聯盟鏈： 透過保險科技運用共享平台，讓持有多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。	5.1 落實永續保險

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

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	參考章節
客戶	回應客戶對公司管理 ESG 議題之期望且被充分了解	1. 推出創新永續商品，如促進健康之外溢機制保單、環境永續之 ESG 投資型商品等，鼓勵保戶變得更健康的同時亦提供完整保障；推動電子保單及各項數位 e 化服務，致力打造全通路無紙化服務。 2. 藉由辦理實體活動、永續相關圖文與影片、企業永續網站等溝通渠道，向客戶宣傳永續作為並說明 ESG 議題，且定期揭露 ESG 亮點，回應客戶的期望。	5.1 落實永續保險
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	1. 議價廠商及合約廠商 100% 簽署供應商承諾書，定期展開供應商風險評估作業、實地稽核、召開供應商大會，分享最新 ESG 作為並溝通供應商管理機制。 2. 採購時選擇具環保標章商品，2025 年辦公事務設備綠色採購金額 7,794 萬元，佔比達 32%；積極與社會創新企業合作，合作金額達 1,481 萬元。	7.2 永續供應鏈
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	1. 與外部合作通路宣導新光人壽對於 ESG 之關注與重視，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。 2. 2025 年與 55 間合作通路透過行動投保方式進件及推動電子化保單，期能擴大節能減碳效益；每年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。	1.5 利害關係人溝通

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	參考章節
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	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。 2. 遵循個人資料保護、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及防制洗錢及打擊資恐等相關法規。	7.1.2 擴大永續金融影響力 6.2.3 建立法令遵循文化及內部稽核制度
	透過與政府單位及主管機關溝通，發展創新作為及機制	1. 因應數位化時代趨動零接觸式服務，首家獲金管會核准試辦「視訊生調」服務及同意試辦「旅平險集體彙繳件」服務的保險公司。 2. 為回應業務員挪用或侵占保費之議題，本公司開發「業務員風險分析系統」，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。 3. 針對保單強制發生，首家建置「保單強制執行專區」之保險公司，提供各類情境的異狀範例供客戶參考。截至 12 月底，介入權申請案件逾百件。 4. 響應政府普惠金融及公平待客政策，公平待客原則評核為排名前 25% 之業者。	5.4 數位創新服務
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「外部組織參加狀況」。	附錄 外部組織參與狀況
	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。	
	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	1. 新光人壽透過 Facebook 粉絲團經營、YouTube 頻道、報章雜誌、新聞刊登及新光人壽保戶季刊之發行，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。 2. 新光人壽透過保險商品專業刊物之發行，傳遞生活保健、風險意識、醫療趨勢、保險商品等知識，讓民眾更了解自身保障的重要性。	

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
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	於企業永續網站定期發行永續報告書，依循 GRI 框架撰寫、遵循 PSI 原則揭示其成果，並取得第三方查證與確信。

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

責任投資原則 (PRI) 索引表

PRI 六大原則	執行成果及參考章節
一、將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程	7.1.1.A. 責任投資
二、將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	7.1.2.B. 機構投資人盡職治理
三、要求所投資的機構適當揭露 ESG 資訊	定期針對被投資機構執行 ESG 檢視，並於盡職治理專區或永續報告書公開揭露企業議合成果
四、促進投資業界接受及執行 PRI 原則	針對基金、ETF 之發行機構及全委受託對象，需簽署聯合國責任投資原則、該國之盡職治理守則、氣候相關財務揭露或評估有 ESG 相關作為
五、透過合作強化 PRI 實踐之效能	聯合金控各子公司與被投資公司交流 參與政府、學術界及外部機構舉辦之課程與論壇
六、個別報告執行 PRI 之活動與進展	定期出版盡職治理報告及永續報告書，將執行 PRI 之進展公告於網站

聯合國全球盟約索引表

主題	盟約	參考章節
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 友善幸福職場
	2. 企業應確保公司內不違反人權	4.3 友善幸福職場 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力	4.3 友善幸福職場
	4. 消弭所有型式之強迫性勞動	4.3 友善幸福職場
	5. 有效廢除童工	4.3 友善幸福職場
	6. 消弭雇用及職業上的歧視	4.3 友善幸福職場
環境	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施	3.2 低碳策略行動
	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	5.4 數位創新服務
反貪腐	10. 企業應致力於反貪腐，包括敲詐與賄賂	6.2 誠信經營

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

永續會計準則 (SASB) 保險業索引表

代碼	主題	指標	對應資訊
FN-IN-000.A	活動數據	有效保單數量，依產品類型區分 (1) 財產和意外 (2) 人壽 (3) 再保險分入業務	• 2025 年新光人壽有效保單件數 : 18,093,688 件 • 各險別之保費收入請詳見：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🔗（資料時間：2026 年 3 月）；本公司無產物業務。
FN-IN-270a.1	為客戶提供透明資訊與公允建議	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	• 2025 年無相關裁罰及訴訟 • 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🔗（資料時間：2025 年 1 月）
FN-IN-270a.2		投訴對理賠比率	• 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= [91/671,370] * 1000=0.1355 • 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🔗（資料時間：2026 年 4 月）
FN-IN-270a.3		客戶留存率	• 2025 年繼續率（十三個月）為 96.97% • 新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 財務概況 / 各項財務業務指標🔗（資料時間：2026 年 3 月）：繼續率
FN-IN-270a.4		向客戶告知商品資訊之作法描述	• 本報告書 5. 卓越客戶體驗 • 新光人壽官網 / 關於我們 / 落實永續保險🔗 • 新光人壽官網 / 商品服務🔗
FN-IN-410a.2	將 ESG 因素納入投資管理	將 ESG 因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	• 本報告書 7.1 推動永續金融 • 新光人壽機構投資人盡職治理專區🔗
FN-IN-410b.1	設計用以激勵負責任行為之保單	與能源效率和低碳技術相關之保費	• 新光人壽無產險業務，故不適用本指標
FN-IN-410b.2		對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	• 本報告書 5.1 永續保險 • 新光人壽官網 / 商品服務 / 健康管理專區🔗
FN-IN-410c.1	財務碳排放	財務碳絕對總排放量，依範疇一、二、三細分	• 自身營運碳排 (範疇一、二、三) 詳見本報告書 3.2.1 落實溫室氣體盤查 • 財務碳排放詳見本報告書 2.4 氣候指標與目標
FN-IN-410c.2		依資產類別之各行業之總暴險	• 本報告書 2.4 氣候指標與目標
FN-IN-410c.3		包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	• 本報告書 2.4 氣候指標與目標
FN-IN-410c.4		用以計算其財務碳排放之方法論之描述	• 本報告書 2.4 氣候指標與目標
FN-IN-450a.1	實體風險之暴險	與天氣相關天然之巨災保險商品可能最大損失（Probable maximum loss, PML）	• 本公司為人壽保險公司，故不適用
FN-IN-450a.2		依事件類型及地區別劃分之 (1) 已建構模型之天然災害 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額（再保險的淨利及總額）	• 本公司為人壽保險公司，故不適用
FN-IN-450a.3		將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法描述	• 本公司為壽險業，保險合約與環境風險相關性較低，故不適用此指標 • 詳本報告書 2.3 整合性風險管理機制、6.3 風險管理
FN-IN-550a.1	系統性風險管理	依類別劃分衍生工具暴險：(1) 非中央清算之衍生工具總暴險 (2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	• 新光人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告民國 114 年度及 113 年度 - 透過損益按公允價值衡量之金融工具🔗 (P.44) • 新光人壽目前僅有非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受抵押品之部位，故 (2) (3) 不適用
FN-IN-550a.2		借券擔保資產之公允價值總額	• 2025 年本公司金融資產證券出借協議：新光人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告民國 114 年度及 113 年度🔗 (P.125)
FN-IN-550a.3		管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	• 新光人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告民國 114 年度及 113 年度🔗 (P.143~145)

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

對應條文	編號	指標	揭露內容	對應章節
第四條 第一項 附表一之三	一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	資訊外洩事件數量：0 件、與個資相關的資訊外洩事件占比：0%、因資訊外洩事件而受影響的顧客數：0 位	6.4.2 資安管理機制
	二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	不適用	-
	三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	814 位（產學合作、財富守門員、金盾守護員）	4.1.2 招募新世代人才 5.2.3 強化金融素養
	四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	微型保險、綠色投資	5.2.1 促進金融包容性 7.1.2 擴大永續金融影響力

保險業氣候相關風險財務揭露索引

指引條文	指引內容	對應章節	頁碼
一	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。	-	-
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. 強化氣候韌性	19
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。	2.3 整合性風險管理機制	25
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. 強化氣候韌性	19
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. 強化氣候韌性	19
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。	2.1 氣候相關風險與機會重大性辨識結果 2.2 情境分析	21 23
五（二）	依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。	2.1 氣候相關風險與機會重大性辨識結果	21
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。	2.3 整合性風險管理機制	25
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 情境分析 2.3 整合性風險管理機制	23 25
六（一）	風險管理及監控。	2.3 整合性風險管理機制	25
六（二）	情境分析及壓力測試。	2.2 情境分析	23
六（三）	投資管理。	2.3 整合性風險管理機制	25
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. 建構淨零新生活	26 33
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. 建構淨零新生活	26 33
七（三）	訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標。	2.1 氣候相關風險與機會重大性辨識結果	21
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 6.1.3 董事及高階經理人薪酬	26 80

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

IFRS S1 及 S2 導入期程

導入階段	預定進度		工作項目
第一階段 確認相關單位	2025 年 第 4 季	1	編制專案小組 (依循金控組別分組)
第二階段 意識建立與落差分析	2026 年 第 1 季	1	舉行 IFRS S1、S2 教育訓練
		2	進行 IFRS S1、S2 初步落差分析
第三階段 財務與營運狀況影響分析	2026 年 第 2 季	1	策略及財務衝擊項目定義
		2	資料蒐集表單建議
		3	確認重大永續風險與機會影響之價值鏈
		4	提供策略及財務衝擊資料
第四階段 導入永續資訊專章	2026 年 第 3~4 季	1	確認永續資訊專章揭露框架
		2	年報永續資訊專章草稿編製
		3	研擬與建議財務資訊及非財務揭露指標之資料蒐集清單
第五階段 編製前一年度永續資訊專章	2027 年 第 1 季	1	2026 年全年度資料蒐集
		2	年報永續資訊專章二版編製
		3	年報永續資訊專章定稿
		4	年報永續資訊專章通過董事會後發布

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。

2025 年投入約 1,207 萬元於參與公協會組織，包括與母公司共同參與台灣淨零行動聯盟、台灣企業永續研訓中心，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）	中華民國保險學會 中華人力資源管理學會 中華民國電腦學會 美國壽險管理學會 (LOMA) 國際保險學會 (IIS) 中華民國不動產協進會 中華保險服務協會 中華卓越經營協會 中華民國內部稽核協會 中華民國人壽保險商業同業公會 財團法人金融消費評議中心 財團法人保險事業發展中心 中華民國金融治理與法令遵循學會 金融資安資訊分享與分析中心 台灣金融研訓院芬恩特 中華民國資訊經理人協會 中美經濟合作策進會	台灣淨零排放協會 財團法人台灣永續能源研究基金會 台日文化經濟協會 臺灣工商企業聯合會 台灣保險法學會 中華民國勞資關係協進會 越南保險協會 中華人事主管協會 松山機場航聯會 桃園機場產業發展協會 台北律師公會 中華民國精算學會 日本精算學會 中華民國退休基金協會 財團法人金融法制暨犯罪防制中心 中華民國工商協進會 中華民國三三企業交流會
在治理機構內佔有席位 （董事、理事、監事）	中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國人壽保險管理學會、中華民國精算學會、台灣金融服務業聯合總會、台灣客服中心發展協會、全國律師公會、中華民國三三企業交流會	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

外部獨立保證聲明

SGS 獨立保證意見聲明書

SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2025

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

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 2025. The assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 Moderate level during the period from 2026/2/26 to 2026/4/13. The disclosure scope covered by the assurance engagement includes SKL Taiwan and oversea s operational and service sites as disclosed in the SKL's Sustainability Report of 2025. The boundary of this report is not the same as SKL's consolidated financial statement.

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 stated in the Sustainability Report of 2025.

RESPONSIBILITIES

The sustainability information in the SKL's Sustainability Report of 2025 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 Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance based upon sufficient and appropriate objective evidence.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The assurance of this report has been conducted according to the AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3), a standard used globally to provide assurance on sustainability-related information across organizations of all types, including the evaluation of the nature and extent to which an organization adheres to the AccountAbility Principles (AA1000AP,2018).

Assurance has been conducted at a type 2 moderate level of scrutiny.

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:

TWLPP 5008 Issue 2601

Reporting Criteria Options	
1	AA1000 Accountability Principles (2018)
2	GRI (With Reference to)
3	SASB Insurance Industry Standard version 2023-12.

- The evaluation of the reliability and quality of specified sustainability performance information in SKL's Sustainability Report is limited to determined material topics or those clearly marked in the Sustainability Report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement at a moderate level of scrutiny for SKL and moderate level of scrutiny for its subsidiaries or joint ventures
- The evaluation of the report against the requirements of GRI Standards is listed in the GRI content index as material in the report and is conducted with reference to the Standard.

SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

The specified performance information and disclosures include the following items in SKL's Sustainability Report:

1. The ESG data of 2024, which is related to GRI 2, GRI3, GRI 200, GRI 300, and GRI 400 series claimed in the GRI content index as material.
2. The information claimed in the content index of SASB Insurance Industry Standard version 2023-12.

ASSURANCE METHODOLOGY

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

LIMITATIONS

Financial data drawn directly from independently audited financial accountants, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) has not been checked back to source as part of this assurance process.

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 affirms 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 professional qualifications such as ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

TWLPP 5008 Issue 2601

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

SGS 獨立保證意見聲明書

FINDINGS AND CONCLUSIONS

ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the assurance 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 AA1000 AccountAbility Principles (2018).

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

ADHERENCE TO AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018)

INCLUSIVITY

SKL has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SKL may proactively consider having more direct involvement of stakeholders during future engagement.

MATERIALITY

SKL has established an effective process 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 has addressed these at an appropriate level to reflect the importance and priority to its stakeholders.

RESPONSIVENESS

SKL has adequately demonstrated responsiveness toward the material topics and their impacts that were identified through review process. The organization has implemented a range of initiatives and action to address these issues, detailed in the sustainability report.

IMPACT

SKL has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

QUALITY AND RELIABILITY OF SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION

On the basis of the verification work performed, we reviewed SKL's minutes of meetings, management documents, statistical reports and ISO certifications. We have confidence that the specified performance information included in the scope of assurance is reliable at a moderate level of scrutiny for SKL and at a moderate level of scrutiny for its subsidiary.

ADHERENCE TO GRI

The report, SKL's Sustainability Report of 2025, is reporting with reference to the GRI Universal Standards 2021. The significant impacts were assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topics 2021 and the relevant 200/300/400 series Topic Standards related to the material topics claimed in the GRI content index. The report has properly disclosed information related to SKL's contributions to sustainability development.

TWLPP 5008 Issue 2601

ADHERENCE TO SASB

SKL has referenced with SASB's Insurance Industry Standard version 2023-12 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed SASB information correspond to the financial data reported in SKL's Sustainability Report of 2025. Process to identify, assess, and manage SASB-topic-related risks and opportunities were integrated into SKL's overall management process.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-F2KZW

Stephen Pao
Business Assurance Director
Taipei, Taiwan
13 June, 2026
WWW.SGS.COM

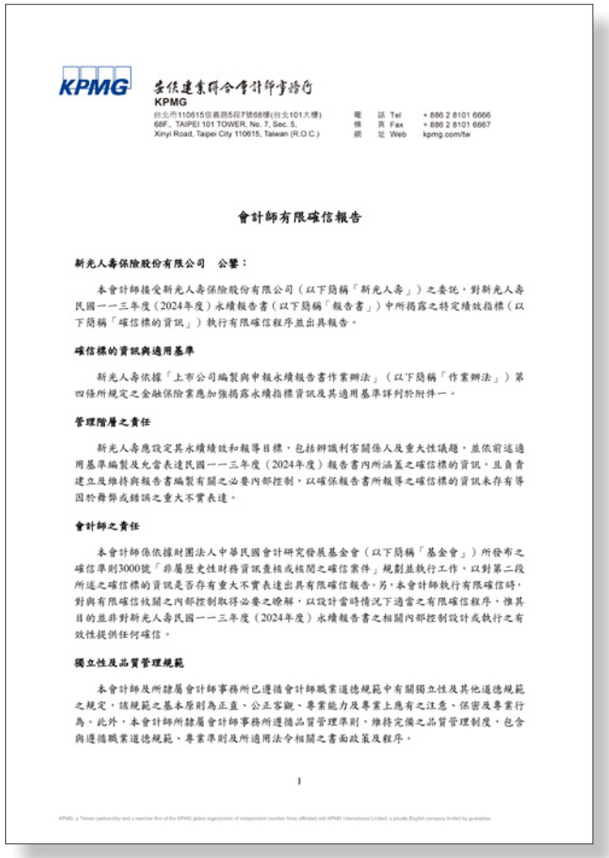
TWLPP 5008 Issue 2601

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

會計師有限確信報告



KPMG 安侯建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)
電 話 Tel +886 2 8101 6666
傳 真 Fax +886 2 8101 6667
網 址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

新光人壽保險股份有限公司 公鑒：

本會計師接受新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱「新光人壽」）之委託，對新光人壽民國一一三年度（2024年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

新光人壽依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條所規定之金融保險業應加強揭露永續指標資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

新光人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一三年度（2024年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人中華民國會計研究發展基金會（以下簡稱「基金會」）所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對新光人壽民國一一三年度（2024年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



KPMG

所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得新光人壽民國一一三年度（2024 年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談新光人壽管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之確信標的資訊執行分析性程序，或於必要時檢視植對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信業件風險之瞭解及考量低於對合理確信業件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信業件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信業件中取得之確信程度明顯低於合理確信業件中取得者。

先天限制

新光人壽民國一一三年度（2024年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及新光人壽管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

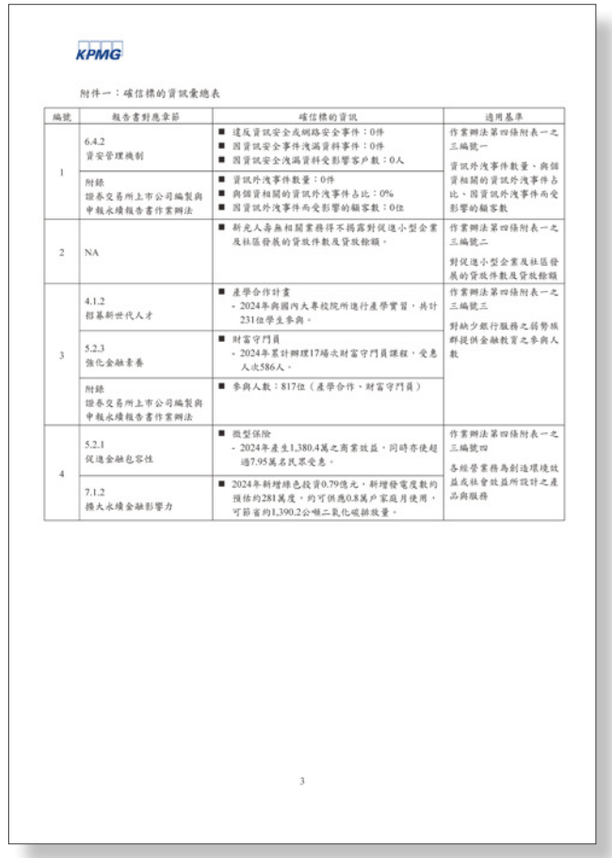
本確信報告出具後，新光人壽對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會 計 師：黃郁婷

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一四年七月二十四日



KPMG

附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
1	6.4.2 資安管理機制	■ 違反資訊安全或網路安全事件：0件 ■ 因資訊安全事件洩漏資料事件：0件 ■ 因資訊安全洩漏資料受影響客戶數：0人	作業辦法第四條附表一之三編號一 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數
	附錄 證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	■ 資訊外洩事件數量：0件 ■ 與個資相關的資訊外洩事件占比：0% ■ 因資訊外洩事件而受影響的顧客數：0位	
2	NA	■ 新光人壽無相關業務得不揭露對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	作業辦法第四條附表一之三編號二 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額
3	4.1.2 招募新世代人才	■ 產學合作計畫 - 2024年與國內大專校院所進行產學實習，共計231位學生參與。	作業辦法第四條附表一之三編號三 對納少數行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數
	5.2.3 強化金融素養	■ 財富守門員 - 2024年累計辦理17場次財富守門員課程，受惠人次586人。	
	附錄 證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	■ 參與人數：817位（產學合作、財富守門員）	
4	5.2.1 促進金融包容性	■ 微型保險 - 2024年產生1,380.4萬之商業效益，同時亦使超過7.95萬名民眾受惠。	作業辦法第四條附表一之三編號四 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務
	7.1.2 擴大永續金融影響力	■ 2024年新增綠色投資0.79億元，新增發電度數約推估約281萬度，約可供應0.8萬戶家庭月使用，可節省約1,390.2公噸二氧化碳排放量。	

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

TCFD 績效評估聲明書



SGS

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 11 March 2025 to 24 March 2025 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.
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 was taking into consideration with different climate-related scenarios.
For physical risks, there were 6 scenarios including IPCC AR5 RCP2.6, RCP8.5, IPCC AR6 SSP1-2.6, SSP2-4.5, SSP3-7.0, SSP5-8.5.
For transition risks, there were 5 scenarios including Current policies, Delayed transition, Nationally Determined Contributions (NDCs), Net Zero 2050 and Fragmented World based on NGFS Scenario Explorer.
The methodology of organization's climate-related risk management process has been adequately implemented as well as integrated into organization's overall risk management.
The scope1, scope 2 and Scope 3 Category 15 GHG emissions inventory has been conducted and verified annually, the metrics and scenario analysis are used by the organization to manage climate-related risks and opportunities and performance against targets.

For the following activities

Governance, Strategy, Risk Management, Metrics and Targets

And cover the following operational locations:
Headquarter and operational sits of SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.
SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. meets SGS TCFD performance assessment at disclosure level

Authorised by

Stephen Pao
Business Assurance Director
Issue Date: 16 May 2025
Valid Date: 15 May 2026

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



SGS

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

The information in the SKL's TCFD disclosure framework and its presentation are the responsibility of the management of SKL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in SKL'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 SKL'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, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in SKL'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 SKL, being free from bias and conflicts of interest with the organization, 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 26000, 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 SKL within the TCFD performance assessment evaluated is reasonable, reliable and provides a sufficient and balanced representation of SKL 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

目錄
編輯原則
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
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

相關證書 E

ISO14046:2014
水足跡



ISO14064-1:2018
溫室氣體盤查



ISO14067
碳足跡查證



ISO 50001:2018
能源管理系統



相關證書 S

ISO 10002:2018
客訴品質管理系統



RMS (Royal Mystery shopper)
皇家神祕客



ISO 10004:2018
客戶滿意度管理系統



ISO45001:2018
職業衛生安全管理系統



TOSHMS
職業安全衛生管理



相關證書 G

BS 10012:2017
個人資訊管理制度認證



ISO27001:2022
資訊安全國際標準



ISO22301:2019
營運持續管理系統





新光人壽 | 台新新光金控

2025 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT