

- 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



永續新光



願 景

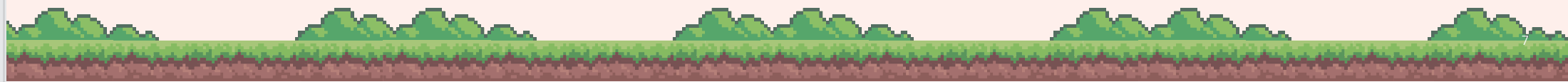
成為永續經營的標竿企業，
大眾信任的金融夥伴

使 命

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

核心價值

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

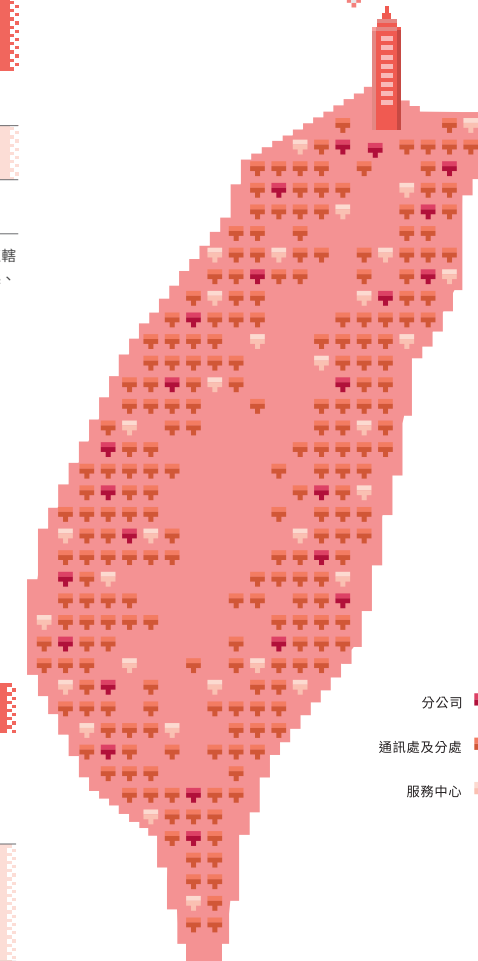
註 1：根據 2025 年 12 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

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



分公司
通訊處及分處
服務中心

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。

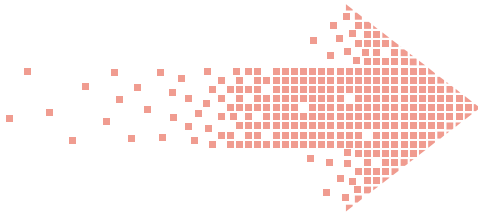
行銷通路速覽

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。

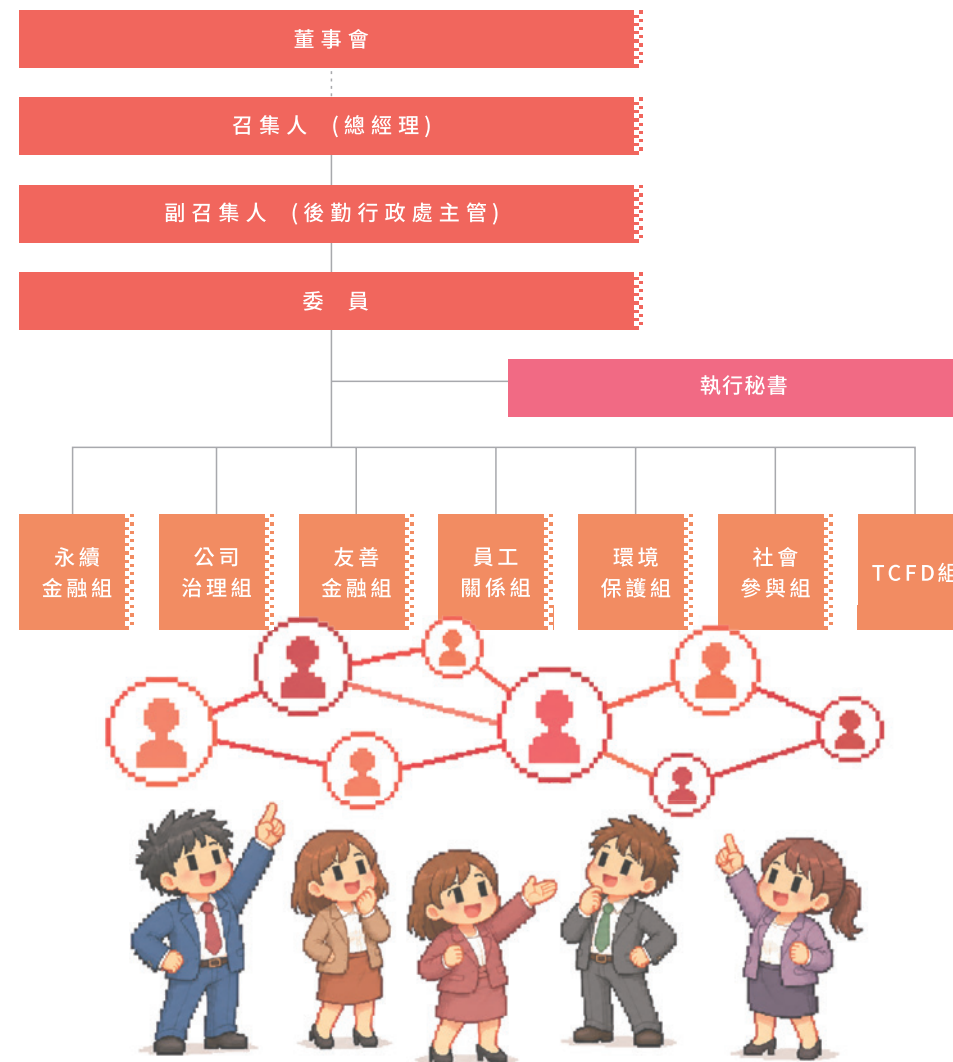
強化永續資訊之管理

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



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

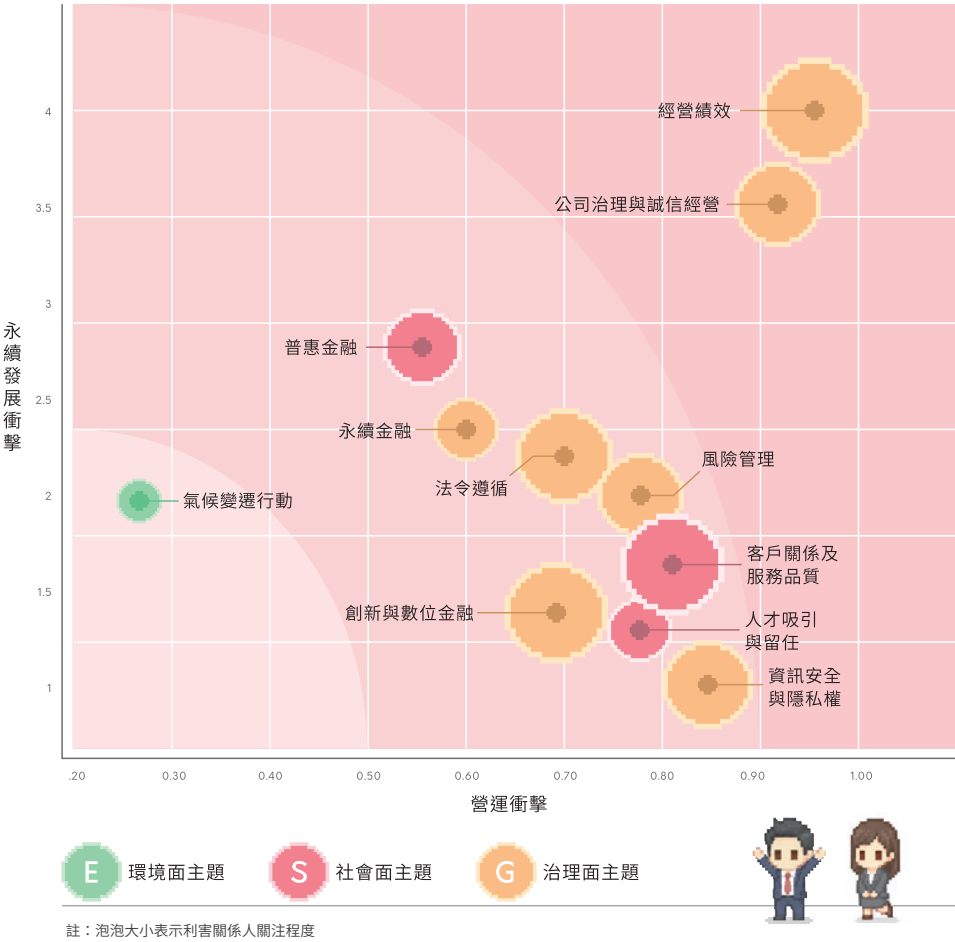
新光人壽綜合「利害關係人關注度」、「營運衝擊度」及「永續發展衝擊度」調查結果，並參考企業短期及長期策略發展重點，進行重大主題之排序，本次共鑑別 11 項重大主題。

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



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 多元人才招聘 4.2 人才培育與發展 4.3 友善幸福職場
永續金融	完善永續金融相關政策及規範，致力促進包容且永續的經濟成長，協助產業轉型並朝永續發展；強化投資對象議合作業，達到公司永續穩健之投資成效，對於環境、社會、人權等面向發揮投資正向影響力。		●		GRI 203：間接經濟衝擊 FN-IN-410a.2	7.1 推動永續金融
普惠金融	發揮專業職能、擴大金融覆蓋，提供多元金融友善商品及服務，確保各族群享有基本、平等及合理便利之金融服務，對經濟、社會面向發揮正向影響力。		●	●	GRI 203：間接經濟衝擊	5.2 實現友善金融
氣候變遷行動	氣候變遷將可能造成企業營收衝擊，但同時增加產業轉型機會，新光人壽透過導入 TCFD，設定減碳目標並採取措施，除自身營運減碳，亦透過資金運用促進產業低碳轉型，發揮公司金融影響力，對於環境、經濟具有正面影響。	▲	●	●	GRI 201：經濟績效 GRI 305：排放 FN-IN-410c.1 FN-IN-410c.2 FN-IN-410c.3 FN-IN-410c.4 FN-IN-450a.1 FN-IN-450a.2 FN-IN-450a.3	2. 強化氣候韌性

註 1：價值鏈衝擊上游包含供應商、承攬商；營運包含自身營運及合作通路；下游包含保戶、消費者。
註 2：●表示直接造成衝擊；○代表間接造成衝擊；▲代表因商業關係產生衝擊。

目錄

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 主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期	• 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 商品說明會 商品新聞稿	不定期 不定期 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 議價會議 契約條文議定 供應商大會 申訴專線	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	• 議價廠商及合約廠商皆 100% 簽署供應商承諾書
 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 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站 座談會 / 交流會 新聞稿 記者會 媒體專訪	不定期 不定期 不定期 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 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