



新光金控

新光人壽
Shin Kong Life

2021企業永續報告書
CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT

THE LIGHT IN YOUR HEART

編輯原則

新光人壽以成為「永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴」為願景，將低碳、創新、共好的價值思維融入企業營運策略，致力為環境、社會、利害關係人創造企業永續價值。每年透過企業永續報告書的發行，讓更多利害關係人瞭解新光人壽在永續經營上的成果與努力。

範疇及邊界

本報告書係揭露新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱新光人壽）2021 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，及關鍵議題績效及成果。

內容及績效數據涵蓋新光人壽營業據點及新光人壽慈善基金會，和前一版無明顯差異。另為提升報告書揭露品質，部分經濟及環境面數據量測方法因應界定範圍、計算方法或數據來源調整而重編，與前一版有所不同，將於該段落詳加註明。

為展現專案成效及趨勢，部份績效數據亦回溯至 2019 年，詳實呈現新光人壽在邁向永續經營之行動成果。

參考依據

本報告書參考國際及國內準則、標準及規範如下：

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	<ul style="list-style-type: none"> GRI 準則：核心選項 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)	氣候相關財務揭露指標 (TCFD) 框架
聯合國 (The United Nations)	<ul style="list-style-type: none"> 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 全球盟約十項原則 (The Global Compact's Ten Principles)

報告書第三方查證

本報告書經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan，依循 AA1000 AS v3 第二類型中度保證等級及 SASB 保險產業準則進行保證，並符合 GRI 準則核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告書附錄。

依循標準

類別	依循標準	驗證機構
永續	AA1000 國際標準 Type 2 中度保證等級	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
財務	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte & Touche)
風險管理	ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)	
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	
環境	ISO 14046:2014 水足跡	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	
	ISO 50001:2018 能源管理系統	
客戶服務	RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神秘客	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
	ISO 10002:2018 客訴品質管理系統	
職業安全	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

發行資訊

新光人壽規劃每年持續定期發行企業永續報告書，電子檔可於新光人壽官網企業永續經營專區下載瀏覽。

| 現行發行版本：2022 年 6 月發行 |

| 上一期發行版本：2021 年 6 月發行 | 下一期發行版本：預定 2023 年 6 月發行 |

聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部
地址：台北市南京東路五段125號10樓
電話：02-2389-5858 分機7161、7165

電子郵件信箱：skl11x700@skl.com.tw ✉
新光人壽網址：http://www.skl.com.tw/ 🌐
新光人壽企業永續經營網址：https://csr.skl.com.tw/ 🌐

目錄



4 董事長與總經理的話

6 2021 年永續榮耀與肯定

7 認識新光人壽

7 關於新光人壽

8 經濟績效

8 外部組織參與狀況

9 永續之光

10 永續策略與目標

13 企業永續經營委員會

14 利害關係人溝通與交流

16 重大主題鑑別

18 治理之光

19 公司治理與誠信經營

22 資訊安全

24 風險管理

34 永續金融

36 低碳之光

37 環境政策目標

38 低碳策略行動

42 永續供應鏈

43 服務之光

44 多元產品

46 數位創新服務

49 公平待客

54 幸福之光

55 多元人才招聘

58 人才培育與發展

64 幸福職場

70 社會之光

71 社區參與策略與投入

72 全人發展

73 健康促進

76 環境永續

77 企業志工

78 附錄

79 永續保險原則 (PSI) 揭露項目

82 永續會計準則 (SASB) 保險業揭露項目

83 GRI Standards 揭露項目

85 GRI 重大主題管理方針

87 聯合國全球盟約對照表

87 相關證書

88 第三方獨立保證意見聲明書



董事長

潘柏錚



董事長與總經理的話

首先感謝新光人壽所有同仁、保戶及利害關係人在 2021 年給予的支持和關注。近年來新冠肺炎疫情及極端氣候所引發的災害，不僅改變了大眾的生活習慣與消費行為，亦使許多產業遭受衝擊。新光人壽在地深耕近六十年，承擔眾多家庭保障，任重而道遠，因此，我們通過建置緊急應變計畫及營運復原機制，取得「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」驗證，來降低營運中斷的可能性或損害程度，保障所有客戶及利害關係人的利益。同時，致力於企業永續發展，貫徹母公司新光金控「低碳、創新、共好」的永續精神，落實企業在環境、社會、公司治理 (ESG) 三大面向永續經營，成為大眾堅強的後盾。

低碳環境 一同守護

作為地球公民，我們深知面對氣候變遷課題，沒有局外人。2021 年新光人壽導入氣候變遷相關財務揭露 (TCFD) 專案，建立氣候風險治理架構，辨識氣候變遷可能產生的風險與機會，積極思考因應對策。我們以身作則，從自身減碳開始做起，與母公司新光金控共同加入「台灣淨零行動聯盟」，響應「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」；設定 2026 年前達成總部淨零碳排、2030 年前 100% 達成總部及辦公室據

點淨零碳排等目標；擬定淨零排放計劃，透過數據盤查，逐年落實節能減碳、提升能源效率，打造永續綠建築。不僅如此，新光人壽也發揮金融影響力，向客戶、員工、合作夥伴和投融資對象等利害關係人，推行低碳永續的概念。透過包含推廣電子保單、e 化服務平台及數位工具、於合作文件中納入 ESG 相關承諾或規範，以及落實永續投資，制訂高碳排產業名單，規劃將氣候風險納入投融資前評估機制，盼與利害關係人一起善盡環境保護的責任，共同守護地球。

創新服務 貼心客戶

「數位創新」是新光人壽重要的策略主軸之一，面對後疫情時代來臨，我們致力開發多元創新的服務管道，以順應生活型態及消費模式的改變。除了建置網路投保平台、官網會員專區、LINE 官方帳號，方便保戶進行線上投保及自主交易服務，2021 年我們更推出一站式的視訊投保服務，讓保戶得以透過防疫視訊錄影平台簡單快速完成投保。此外，我們持續擴增人工智慧及大數據等數位科技的應用場景，提升行政效能與服務品質。自 2019 年起，新光人壽已榮獲 17 項數位大獎，包括連續四屆榮獲國家品牌玉山獎、CSEA 客服卓越大獎、工商時報數位金融獎等殊榮。

董事長與總經理的話

在商品方面，新光人壽長期關注國人健康，將 ESG 議題納入商品開發考量。2021 年推出升級版空污保單，加強對心、肺特定疾病的保障，同時因應新冠肺炎提出防疫保單，將負壓病房保險金加倍。為了幫助高齡者及弱勢族群獲得基本保障及金融服務，我們除了提供「小額終老保險」及「微型保險」等商品，也透過「公平待客委員會」的運作，於各項保險服務增加弱勢族群關懷機制。2021 年推出業界首創之手語視訊翻譯平台、建置無障礙金融友善專區，並榮獲金管會保險競賽「公平待客原則評核顯著進步獎」、「微型保險業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」等肯定。而為了提升消費者信賴，我們持續優化「客訴品質管理系統」，傾聽客戶聲音，針對消費者意見進行檢討改善，並成為壽險業首家取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」及「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大卓越服務標章之企業。

共好社會 守護幸福

為了企業的永續經營與傳承，新光人壽將「誠信」作為最重要的經營理念、「員工」視為最重要的資本。每年向董事會報告誠信經營執行情形，對全體員工進行道德行為及法令遵循教育訓練，並設有保護檢舉人的舉報機制，以杜絕任何營私舞弊、違法犯罪等不誠信行為；

面對主管機關裁罰，透明揭露、積極回應，並提出改善措施，加強內稽內控，形塑誠信之企業文化。同時，努力打造多元且具包容性的職場，重視員工聲音及人權；提供員工持股信託、優於法令的福利制度及安全健康環境；執行策略性培訓計畫，以創新方式培育雙語及數位人才，並鼓勵員工研習進修、提升自我，去年人均教育訓練達 96 小時，有效充實金融保險人才庫。

新光人壽以「全人發展、健康促進、環境永續」為公益主軸，攜手員工一同回饋鄉里，2021 年共號召企業志工 5,785 人次參與社會公益活動，投入經費達 8,378 萬元，約 47 萬人受惠；台灣疫情嚴峻之際，為能給予社會及時支持，新光人壽除捐贈防疫基金 3,000 萬元，更啟動 COVID-19 防疫紓困專案，提供緩繳保費申請、線上快速通關理賠，對確診保戶中的醫護人員致上關懷慰問金等措施，並辦理保單借款優惠金額達 112.27 億元，獲金管會「紓困績優獎」殊榮。

新光人壽謹記吳火獅創辦人箴言「維持現狀即是落伍」，不斷求新求變、接軌國際。未來，將積極回應內、外部利害關係人所關切的 ESG 議題並提出解決方案，提升 ESG 治理成效與企業韌性，以「成為永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴」為目標，堅實守護每個家庭，實踐「光無所不在，心與你同在」的承諾。

總經理

黃敏義



2021 年永續榮耀與肯定



永績經營

第 18 屆國家品牌玉山獎 5 項肯定

「最佳產品類」全國首獎；「傑出企業類」、「最佳人氣品牌類」及兩項「最佳產品類」玉山獎等

TCSA 台灣永續獎 3 項肯定

企業永續報告書「金融業金獎」；永續單項績效獎「資訊安全領袖獎」及「人才發展領袖獎」

第 22+1 屆保險信望愛獎 9 項肯定

最佳社會責任獎、最佳保險教育貢獻獎、最佳商品創意獎等

第九屆臺灣保險卓越獎 6 項肯定

公益關懷卓越獎、人才培訓卓越獎等

台灣金融之星 2 項肯定

最佳社會服務獎及最佳商品創新獎

第 28 回保險品質獎 4 項肯定

「知名度最高」特優獎、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」優等獎



綠色壽險

經濟部中小企業處 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎
貳獎

台北市環保局企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫
績優單位



友善服務

TSAA 台灣永續行動獎

社會共融類 銀獎

金融監督管理委員會 4 項肯定

「公平待客原則評核顯著進步獎」、「紓困績優獎」、「微型保險業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」

2021 亞洲設計獎 Asia Design Prize

人生設計所 LIFE Lab. - 「社會影響力」Winner

第 16 屆金炬獎 4 項肯定

創新設計獎 3 座、優良顧客滿意度獎 1 座

工商時報數位金融獎 3 項肯定

「數位創新獎」、「網路投保服務獎」及「數位資訊安全獎」優質獎

IDC 亞太區未來企業大獎 2 項肯定

「數據智慧創新獎」、「全方位體驗創新獎」

CSEA 卓越客服大獎 4 項肯定

公司類「最佳服務創新企業」、「最佳社群經營企業」、「最佳智能系統應用企業」及「最佳客服系統應用企業」

行銷傳播貢獻獎

年度傑出社群經營團隊 銅獎

財訊金融獎

最佳保險 FinTech 創新應用獎 優質獎



幸福企業

第三屆 CHR 健康企業公民

企業員工規模 5000 人以上 銅獎

體育推手獎

贊助類 銅質獎

保險龍鳳獎

畢業生最嚮往的壽險公司內勤組及外勤組 優等




認識新光人壽

光 關於新光人壽

新光人壽深耕台灣超過 50 年，我們重視「人的生命價值」，造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。以「人人有保險、家家有保障」為使命，塑造「維持現狀即是落伍、服務品質第一、重視人情義理、共創美麗人生」的企業文化，並積極轉型重視壽險經營本質，成為「獲利穩健且具高度信賴」的壽險領導品牌。

經營理念

社會上多數人的幸福，建構在保險企業能否永續經營的前提下，因此保險業的未來應著重在「回歸保障、服務保戶、穩定獲利、永續發展」。新光人壽以人為本發展核心策略，秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，肩負起應盡之社會責任，與利害關係人共同為永續社會盡心努力。



- 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10,346人；非正式員工4,117人
- 資本總額：新台幣800億元
- 產品項目：儲蓄型保險、保障型保險、投資型保險、醫療傷害險、團體意外險等
- 服務項目：繳費服務、保單理賠、生存給付、保單變更、保單借款、網路交易等

服務據點

偏佈全台灣的服務範疇

地區	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區(註1)	2	13	1
離島地區(註2)	1	2	0
全台總數(台灣本島及離島)	23	322	39

註 1：根據 2021 年 12 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。
 註 2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。
 註 3：網頁連結：<https://www.skl.com.tw/serviceCenter.html>

海外佈局速覽

國家	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



◆ 創新 ◆

經營成功在於掌握變化，適時因應，以取得先機，先馳得點。



◆ 服務 ◆

隨著服務時代的演進，「顧客至上、服務第一」的觀念已經深入每一位員工的心中。



◆ 誠信 ◆

秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，重視商譽，肩負起對顧客的保險承諾，落實「誠信」的理念。



◆ 回饋 ◆

秉承創辦人取之社會、用之社會的經營理念，成立吳氏基金會、新光人壽慈善基金會，濟貧救困；附設獎助學金，獎勵莘莘學子奮勉向學。



經濟績效

新光人壽 2021 年營運表現持續締造佳績，稅後淨利達 125.9 億元，總資產達 3.4 兆元，年成長 4.7%。透過業務員、銀行、保經代等自有及外部通路，2021 年創造初年度保費 527.8 億元，總保費收入達 2,395.9 億元，市佔率為 8.1%。另在積極推動外幣保單及泛保障型商品之策略下，外幣保單初年度保費佔整體初年度保費比重達 80.8%，負債成本也持續降低，較前一年度降低 10bps 至 3.73%。展望 2022 年，將持續堆疊外幣保單，控管避險成本、獲取穩定收益及提升新契約價值。

各險別保費收入

單位：新台幣百萬元

項目	保費收入	占比
個人壽險	195,427	81.57%
個人健康險	33,234	13.87%
個人傷害險	6,479	2.70%
年金保險	2,041	0.85%
團體保險	2,405	1.00%
總保費收入	239,586	100.00%

註：本表的數字為報壽險同業公會的保費收入。

行銷通路速覽

單位：新台幣百萬元

項目	保費收入	占比
業務員	31,067	58.86%
銀行通路	15,725	29.79%
保經代及其他	5,990	11.35%
合計	52,783	100.00%

註 1：保費收入為各通路 2021 年初年度保費收入。

註 2：其他包含直效行銷與其他銷售通路。

近三年新光人壽財務績效

單位：新台幣百萬元

項目	2019	2020	2021
營業收入	437,791	412,756	360,771
每股盈餘 (元)	2.16	1.14	1.86
營業成本	412,404	398,061	339,702
員工薪資支出 ^{註 2}	10,946	10,293	9,572
員工福利支出 ^{註 2}	1,625	1,636	1,491
分配股東股利 ^{註 3}	0	0	0
繳納政府稅金	1,087	1,121	1,175
社區投資 ^{註 4}	97	52	84
留存的經濟價值 ^{註 2、5}	11,632	1,593	8,747
保留盈餘	85,424	80,422	94,175

註 1：資料來源為 2021 年個體財務報告及 2021 年股東會年報

註 2：本表員工薪資支出、員工福利支出及留存的經濟價值歷史數據因應定義範疇及計算方法調整而重編，故與 2020 年報告書數據有所差異。

註 3：本公司對於股息及紅利之分派，採穩定、平衡之股利政策，是否分派得視經營業務及投資資金需要、主管機關核准狀況、重大法令修改等，適度調整之，惟近年因應 IFRS17 接軌為強化公司資本無配發現金股利規劃。

註 4：社區投資為自行統計資料 (詳社會之光章節)

註 5：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、支付投資人的款項、按國家別支付政府的款項，及社區投資等。

外部組織參與狀況

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。

2021 年參與公協會組織投入約 1,277 萬元，包括參與台灣淨零行動聯盟、永續研訓中心，並長期與對金融產業具影響力之公協會組織合作，掌握國內外最新發展趨勢與同業動態，提升企業競爭力。

參與狀況	外部組織名稱
會員資格 具有策略性意義 (定期繳納會費)	財團法人金融消費評議中心
	台灣淨零行動聯盟
	美國壽險管理學會 (LOMA)
	金融資安資訊分享與分析中心
	台灣金融研訓院芬恩特
	財團法人金融法制暨犯罪防制中心
	亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)
	國際保險學會 (IIS)
	中華民國精算學會
	台灣金融服務業聯合總會
中華民國人壽保險商業同業公會	
在治理機構內佔有席位 (董事、理事、監事)	中華民國人壽保險管理學會、財團法人台灣永續能源研究基金會、中華民國金融治理與法令遵循學會、中華民國保險學會

永續倡議行動

- 新光人壽於 2021 年加入亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)，為台灣第二家會員，與國際投資人共同研究氣候變遷帶來的風險與機會，透過集體倡議行動，擴大及發揮機構投資人之影響力，用永續投資創造社會價值。
- 攜手母公司新光金控，加入台灣永續能源研究基金會 (TAISE)「台灣淨零行動聯盟」，響應並推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」。



永續之光

永續策略與目標／企業永續經營委員會／利害關係人溝通與交流／重大主題鑑別



企業永續願景

成為永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴

永續價值主張

秉持「低碳、創新、共好」精神，以對生命的關懷為出發點，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。



永續策略與目標

新光人壽依循母公司新光金控「低碳、創新、共好」的永續價值，訂定企業永續願景、策略主軸及中長期目標，發揮核心能力，積極推動及落實各項永續／ESG 行動，邁向企業永續經營。

ESG 承諾

光無所不在 心與你同在

- ◆ 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。

永續策略主軸與目標

低碳

強化氣候變遷韌性



策略重點

- ◆ 強化公司氣候變遷風險管理與揭露

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 2022 年導入 TCFD 管理機制
- ◆ 2023 年前完成 TCFD 資訊揭露

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 符合主管機關綠色金融 2.0 之永續發展進程

2021 年成果

- ◆ 於企業永續經營委員會下成立 TCFD 小組
- ◆ TCFD 執行情形提報董事會

邁向淨零碳排未來



策略重點

- ◆ 建置環境管理機制
- ◆ 打造綠建築

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 完成 2030 淨零排放計畫與時程規劃
- ◆ GHG 減量 2 %
- ◆ 完成五棟綠建築規劃、取得 1 棟綠建築候選證書及 1 棟綠建築證書

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 2026 年前人壽達成總部淨零碳排
- ◆ 2030 年前 100% 達成總部及辦公室據點淨零碳排
- ◆ 未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書

2021 年成果

- ◆ GHG 減量 1.39%
- ◆ 加入台灣淨零行動聯盟
- ◆ 取得兩張黃金級綠建築證書

擴大綠色金融影響力



策略重點

- ◆ 建立綠色生態圈
- ◆ 保單低碳化

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 提供客戶更多樣的無紙減碳選擇，體驗數位服務
- ◆ 推廣保險科技平台及數位工具之應用

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 自有通路 e 投保占比維持大於 95%
- ◆ 傳統紙本保單占率降至 40% 以下

2021 年成果

- ◆ 自有通路 e 投保占比達 94%
- ◆ 傳統紙本保單占率 58%



創新

永續策略主軸與目標

創新數位服務



策略重點

- ◆ 提升數位能力
- ◆ 轉動數位流程
- ◆ 帶動數位客戶

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 業務通路數位能力提升
- ◆ 發展遠距場景，完成自有通路遠距投保試辦
- ◆ 擴增數位客戶與服務，提升客戶滿意度

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ e-agent 比例達 65% 以上
- ◆ 擴大視訊平台場景運用，達成全通路遠距投保目標
- ◆ 淨推薦值 (NPS) 達 80%

2021 年成果

- ◆ e-agent 比例達 48.8%
- ◆ 淨推薦值 (NPS) 為 78.8%

強化公平待客



策略重點

- ◆ 強化商品包容
- ◆ 優化服務包容
- ◆ 防制高齡剝削
- ◆ 金融保險常識宣導

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 持續開發 ESG 商品與服務
- ◆ 優化身心障礙者服務體驗及高齡電訪方式
- ◆ 公平待客評核結果達前 20%-80%

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 持續推動公平待客及金融友善服務，以爭取公平待客評核結果達前 20%

2021 年成果

- ◆ 榮獲金管會「公平待客原則評核顯著進步獎」、「紓困績優獎」、「微型保險業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」四項大獎
- ◆ 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

營造幸福包容職場，孕育多元人才



策略重點

- ◆ 鼓勵多元歷練發展
- ◆ 豐富訓練資源
- ◆ 傾聽員工聲音

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 定期進行員工職涯發展意願調查
- ◆ 推廣女性培育計畫
- ◆ 持續推動接班人養成計畫
- ◆ 提升員工訓練時數
- ◆ 每兩年進行員工意見調查

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 以 2025 年為目標：
- ◆ 員工每人平均受訓時數達 100 小時
- ◆ 內部職缺遞補率維持 50% 以上
- ◆ 績優人才留任率維持 90% 以上
- ◆ 高階女性主管佔比達 30%

2021 年成果

- ◆ 員工平均受訓時數達 96.1 小時
- ◆ 內部職缺遞補率維持 52%
- ◆ 績優人才留任率維持 96.3%
- ◆ 高階女性主管佔比 16.4%
- ◆ 員工意見調查，敬業度為 70%



永續策略主軸與目標

共好

發揮金融永續價值



策略重點

- ◆ 推動永續金融

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 完成對投資對象議合作業
- ◆ 有價證券投資符合公司永續投資原則金額增加 3%
- ◆ 永續發展之金融商品或綠能產業投資金額增加 5%
- ◆ 維持 ESG 主題投資及綠色投融資

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 逐步完善永續金融相關政策及作業辦法
- ◆ 強化與被投資對象議合機制
- ◆ 2021~2025 年有價證券投資符合公司永續投資原則金額五年 CAGR 3%

2021 年成果

- ◆ 簽署機構投資人盡職治理守則
- ◆ 揭露行使投票權之相關統計資料
- ◆ ESG 主題投資總金額，逾 1,967 億元

擴大社會參與



策略重點

- ◆ 規劃持續性策略公益活動
- ◆ 鼓勵員工參與企業志工

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 結合公私協力策略聯盟及員工、客戶之力，打造創新公益專案
- ◆ 人均志工時數達 2.2 小時

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 積極與外部組織合作，規劃執行持續性公益活動
- ◆ 公益結合本業，商業倡議及社區投資投入占比須佔總公益支出九成以上
- ◆ 2025 年人均志工時數達 4 小時

2021 年成果

- ◆ 社區參與總投入達 8,378 萬元
- ◆ 受惠達 47.1 萬餘人次
- ◆ 新光一畝田 - 幸福餐桌 SROI，每投入 1 元新台幣，可創造 5.7 元

串連永續供應鏈



策略重點

- ◆ 發揮採購影響力

短期目標 (2022~2024 年)

- ◆ 持續完善供應商管理機制
- ◆ 新供應商簽署 CSR 承諾書維持 100%
- ◆ 綠色採購占可採購金額 15% 以上

中長期目標 (2025~2031 年)

- ◆ 持續落實永續供應鏈管理
- ◆ 定期與母公司合作舉辦供應商大會
- ◆ 持續與供應商合作 ESG 活動

2021 年成果

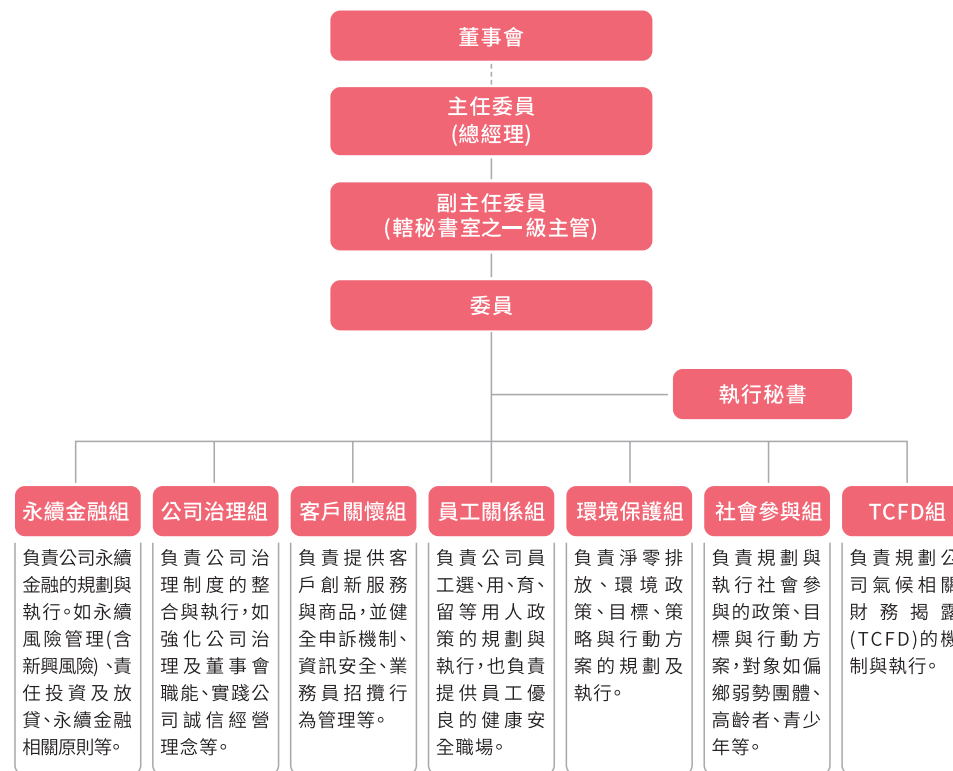
- ◆ 建置新光人壽供應商管理系統
- ◆ 完成關鍵供應商人權風險評估作業
- ◆ 獲「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」貳獎及「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位

企業永續經營委員會

新光人壽因應永續發展趨勢，2021 年將「企業社會責任委員會」更名為「企業永續經營委員會」，將永續經營概念落實於日常業務運作中，鼓勵員工參與 ESG 教育訓練，提升永續相關專業職能，期望由內而外形塑企業永續文化。

2021 年「企業永續經營委員會」重點成果：

- (1) 召開 4 次執行小組會議，追蹤永續行動推展情形，擬訂永續年度目標。
- (2) 召開 4 次委員會，議案包含組織規程修正（新增「TCFD」組）、年度執行成果、企業永續報告書審定等，並依規提報董事會。
- (3) 2021 年共舉辦 2 場 ESG 講座，議題包含疫情下的永續金融與循環創新、戮力推動綠色金融，共 114 人次參與。
- (4) 積極參與外部培訓，執行秘書人均訓練 10.5 小時。



機制	說明
最高代表	由總經理擔任主任委員，資深副總經理擔任副主任委員
管理代表	副總經理級以上高階主管均為委員
工作小組	設執行秘書及 7 個執行小組
機制	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開委員會及執行小組會議，並向董事會報告企業永續目標、執行情形與成效 藉助董事會及高階主管的共同督導，由各執行小組分工推展永續事務





利害關係人溝通與交流

新光人壽鑑別出八大類利害關係人，藉由多元化溝通管道，即時蒐集利害關係人關注之永續議題，予以回應溝通。透過企業永續經營委員會之運作，將利害關係人關注之 ESG 議題，納入年度工作項目，並定期檢視其執行情形，將執行成果提報予董事會。2021 年溝通成果如下：

利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人對 SKL 的重要性	關注主題	主要溝通管道	溝通頻率	2021 年溝通成果
 <p>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。</p>	財務績效 永續金融 公司治理與誠信經營 社會參與	股東常會 股東臨時會 法人說明會 企業官網 公開資訊觀測站	1 次 / 年 不定期 1 次 / 季 常設性 常設性	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東常會，並於官網設置股東權益專區，揭露公司治理暨攸關股東權益等事項 金控舉辦 8 場中英文法人說明會 於官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況、信用評等、公司治理及推動永續發展等資訊 於公開資訊觀測站更新財務報告、年報等資訊
 <p>員工 新光人壽視員工為永續經營的重要資產，如何透過員工正確傳遞以人為本的服務精神，並積極回應員工各方面的心聲，是企業能否長期經營的關鍵。</p>	財務績效 人才吸引與留任 人才培育與發展 職業健康與安全 人權及尊嚴勞動	內網意見發表區 電子報（人資 e 報、勞安 e 報） 員工溝通電子信箱及服務專線 勞資會議 員工意見調查	常設性 不定期 常設性 1 次 / 季 1 次 / 兩年	<ul style="list-style-type: none"> 內網意見發表區新增 40 篇留言 發行 3 次人資 e 報，宣傳各項獎勵福利措施、介紹內部職缺及新進人員等；發行 4 次勞安 e 報，進行防疫及職安衛相關宣導 員工申訴 2 件，勞資爭議件數 0 件 舉辦 4 場勞資會議 員工意見調查敬業度為 70%
 <p>保戶 保險是服務人的事業，即時回應並滿足保戶多元化的商品及溝通需求，持續精進提供令保戶滿意的服務。</p>	風險與危機管理 公司治理與誠信經營 永續金融 創新與數位金融 社會參與	0800 客服專線 官方網站 新光人壽 APP EDM 保戶季刊 服務據點 新光人壽粉絲團 滿意度調查 保戶關懷專案 申訴 / 檢舉信箱	常設性 常設性 常設性 不定期 4 次 / 年 常設性 常設性 定期 不定期 常設性	<ul style="list-style-type: none"> 淨推薦值 (NPS) 達 78.8% 服務近 52.2 萬通客服來電，滿意度為 88.1% (詳見服務之光公平待客 - 客戶服務與溝通)
 <p>重要投資授信對象 持續關注投資對象，確保取得充分且有效之資訊，以達成謀取客戶及股東最大利益目標。</p>	財務績效 永續金融	機構投資人盡職治理報告 法說會 / 股東會 親自拜訪	1 次 / 年 1 次 / 年 不定期	<ul style="list-style-type: none"> 出版機構投資人盡職治理報告 全年共計出席 219 家股東會（參加比率 100%） 議案總計表決數 974 件

利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人對 SKL 的重要性	關注主題	主要溝通管道	溝通頻率	2021 年溝通成果
 <p>社區、社群、NPO/NGO</p> <p>長久來我們均秉持著取諸社會、用諸社會的經營理念，將資源回饋於社區，並攜手推展社會公益。</p>	永續金融 風險與危機管理 公司治理與誠信經營 企業營運對環境的影響	講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站	不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦 47 場「人生設計所」講座，參與人數 4,832 人 • 持續贊助參與鹽水蜂炮、大甲媽祖遶境等地方藝文活動 • 攜手基金會與 NPO/NGO 倡議環境議題與推廣銀髮樂齡公益活動 • 社會參與總投入 8,378 萬元，約 47.1 萬人次受惠（詳見社會之光）
 <p>政府與主管機關</p> <p>金融保險事務受主管機關高度監管，因此我們嚴循法令政策，以健全金融業務經營，維持穩定發展。</p>	永續金融 法令遵循 風險與危機管理 資訊安全 創新與數位金融 客戶關係與服務 普惠金融 氣候變遷行動	公函 主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑前 20% • 參加主管機關之政策討論會議、業務宣導會及說明會
 <p>供應商</p> <p>為公司永續發展夥伴，以滿足內外部各利害關係人之需求。</p>	供應商永續管理 資訊安全 法令遵循 職場健康與安全	供應商承諾書 議價會議 契約條文議定 供應商大會 申訴專線	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 新供應商 100% 簽署供應商承諾書 • 完成供應商人權風險評估，評估議題包含勞資關係、隱私保護及職場安全健康等永續議題（詳見低碳之光 - 永續供應鏈）
 <p>媒體 / 評比機構</p> <p>為公司重要訊息傳遞媒介，因此與媒體 / 評比機構保持良好的互動，才能與利害關係人保持良好的議合契機。</p>	法令遵循 公司治理與誠信經營 氣候變遷行動 企業營運對環境的影響 永續金融 普惠金融 資訊安全 人才培育與發展	評比調查 座談會 / 交流會 新聞稿 記者會 媒體專訪	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 參加遠見 CSR 獎、天下 CSR 公民獎、保險卓越獎、保險信望愛獎 • 舉辦 2 場媒體餐敘 • 新聞稿（媒體正面露出）947 篇 • 舉辦 5 場記者會 • 安排與協助 45 次媒體專訪

重大主題鑑別

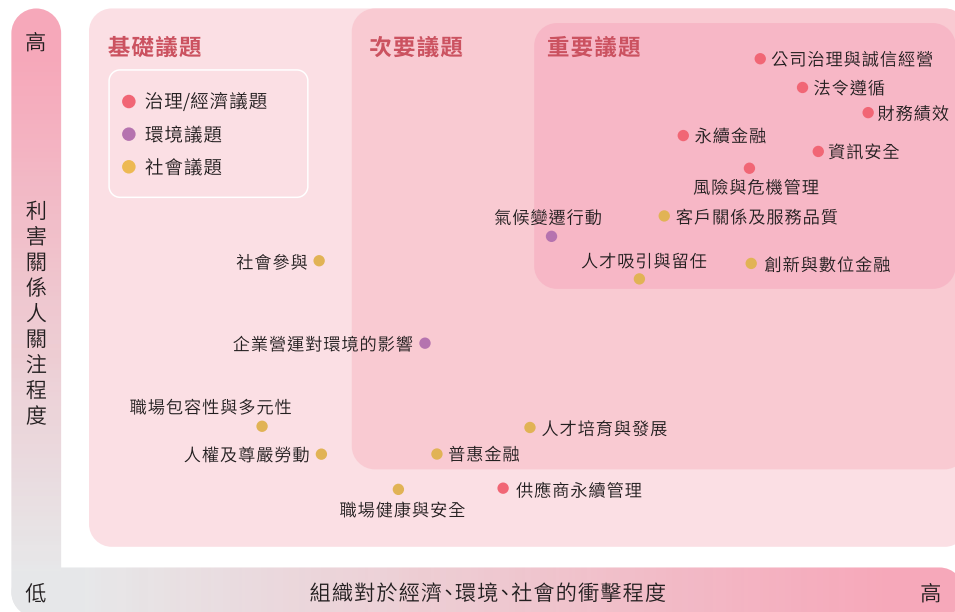
新光人壽參考國內外趨勢蒐集、篩選出企業潛在的永續議題，並由企業永續執行小組成員就各方利害關係人觀點，進行問卷調查，鑑別出 2021 年新光人壽報告之重大主題，並依此作為報告書議題揭露及日後永續策略依循的方向。

新光人壽重大主題判別程序




<p>Step 1 蒐集與辨識</p> 	<p>依循原則：永續性脈絡、利害關係人包容性、完整性</p> <ul style="list-style-type: none"> 參考國際永續發展趨勢、國內外同業重大性議題及國內最新法規，並依循新光金控永續策略方向及重大性議題，辨識出 18 項與新光人壽相關的永續議題。 因應國際關注之人權議題，今年新增「職場包容性與多元性」議題；另原「創新產品與數位金融」調整為「創新與數位金融」。
<p>Step 2 鑑別</p> 	<p>依循原則：利害關係人包容性</p> <ul style="list-style-type: none"> 邀請人壽企業永續經營委員會執行小組成員依據各議題對公司的影響程度，以及利害關係人對該議題的關注程度，進行評估；共 44 位執行小組代表參與鑑別。 透過網路、金控法說會、活動講座等管道進行問卷調查，鑑別包含投資人、客戶、供應商等 10 類利害關係人對 18 項永續議題的關注程度；共回收 45 份外部利害關係人問卷。
<p>Step 3 排序</p> 	<p>依循原則：重大性、完整性</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據問卷調查結果，製作重大性矩陣，將永續議題排序為重要議題（門檻值為 0.8 分）、次要議題與基礎議題。
<p>Step 4 確認及檢視</p> 	<p>依循原則：完整性、永續性脈絡</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析結果提交總經理及高階主管討論，以確認重大性矩陣之完整性。 將重大性矩陣之重要議題作為 2021 年企業永續報告書揭露及回應利害關係人之重點，揭露相關策略目標、管理方法與績效。

新光人壽重大性議題矩陣圖

新光人壽重大性議題矩陣，X 軸為組織在此議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，Y 軸為利害關係人對於此議題之關注程度，各議題於矩陣上之落點即反映其重大性，將議題區分為「重要議題」、「次要議題」及「基礎議題」，將重要議題納入報告書主要揭露和說明範圍，以回應各方利害關係人。



重大 ESG 主題及邊界

類別	ESG 議題	對應 GRI 主題	對 SKL 重要性	價值鏈衝擊邊界						頁碼
				組織內		組織外				
				新光人壽	保戶	供應商	合作通路	投融资對象	股東 / 投資人	
 治理	公司治理與誠信經營	GRI 102 一般揭露	建立治理組織及落實內控機制，確保所有人員及作業程序確實遵守相關法令規範，不為不誠信、非法或違反信任之行為。	●	●	▲	▲	▲	○	13
		GRI 205 反貪腐		●	●	▲	▲	▲	○	19-21
	財務績效	GRI 102 一般揭露	重視壽險經營本質，維持企業長期穩定獲利，保障股東／投資人與保戶權益。	●	●	▲		▲	○	8
		GRI 201 經濟績效		●	●	▲		▲	○	8
	法令遵循	GRI 419 社會經濟法規遵循	保險業為高度監理產業，應落實法令遵循作業，確保各項業務均符合法規要求。	●	○		▲			22-23
	資訊安全	GRI 418 客戶隱私	建立完備資訊安全管理系統，確保顧客隱私及個人資料不外洩。	●	●	▲	▲		○	23
	永續金融	GRI 203 間接經濟衝擊	於投資決策考量納入 ESG 因子，積極與投融资對象議合溝通，善盡機構投資人盡職治理原則。	●				▲	○	34-35
	風險與危機管理	GRI 201 經濟績效	建立嚴謹風險管理制度，辨識管理企業營運風險與機會，提升企業應變能力與韌性。	●	○				○	○
客戶關係及服務品質	GRI 417 行銷與標示	對商品研發及銷售過程負起責任，完整揭露商品資訊，保障服務品質。	●	●		▲				22,44
	GRI 419 社會經濟法規遵循		●	●		▲				49-53
創新與數位金融	GRI 203 間接經濟衝擊	傾聽顧客需求，透過數位金融科技與創新應用，提供更優質貼心的商品與服務。	●	●		▲				44-48
 社會	人才吸引與留任	GRI 401 勞雇關係	積極招募多元人才，重視員工聲音與發展，厚植企業人力資本。	●						55-64
		GRI 404 訓練與教育		●						
 環境	氣候變遷行動	GRI 305 排放	因應淨零碳排趨勢及主管機關對氣候變遷相關財務揭露 (TCFD) 要求。	●	○	▲	▲	▲	○	37-41
		GRI 201 經濟績效		●	○	▲	▲	▲	○	25-33

●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。



治理之光

共好

公司治理與誠信經營 / 資訊安全 / 風險管理 / 永續金融

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

2021年本公司董事永續及公司治理相關課程的訓練時數達**154個小時**



遵循氣候相關財務揭露(TCFD)框架, 導入氣候治理機制(涵蓋治理、策略、風險管理、指標與目標等層面), 計算**財務碳排放**及制定**高碳排產業範圍**, 並將氣候風險納入投融資評估機制內。



ESG主題投資逾 **1,967億元**
ESG融資達 **78.7億元**



公司治理與誠信經營

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。

我們訂有經董事會簽署之《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)



強化董事會功能

新光人壽為新光金控百分之百持股之子公司，皆按公司法、保險法、證券交易法等相關法令，構築董事會整體架構與職權。2021 年共有 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。

由於保險業是受到主管機關高度監理的行業，因此，我們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，並積極邀請具公信力、專業的獨立董事參與公司治理，維護所有股東的權益。

為提升董事會運作效能，依照「保險業公司治理實務守則」之規定，每年進行董事會績效評估，2021 年董事自我評量平均 93 分（最高為 100 分）、同儕評鑑（總體考評）平均 89 分（最高為 100 分），執行成果良好。

董事會成員資訊

單位:人

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	2	0	1	1	0	0
50歲以上	13	0	11	2	1	0
合計	15	0	12	3	1	0

註：由於本公司為母公司新光金控持有已發行全部股份的子公司，依公司法、金融控股公司法及公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法等規定，董事會成員均由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。

董事會多元化政策

為確保董事會成員多樣性，並兼顧檢視與討論 ESG 議題之能力，母公司新光金控對於本公司董事會成員之派任均依循各項規定辦理，考量其專業背景，目前新光人壽董事會成員專業包括財務、風險管理、保險、法律等領域，內容請參閱保險業公開資訊觀測站之新光人壽資訊公開說明文件，或參見 2021 年新光人壽年報 (P.20~P.24)。

董事會職能強化

為提升董事會在責任管理、經濟、環境和社會議題上的知能，2021 年辦理「董事暨高階主管資訊安全教育訓練」、「誠信經營與公平待客、AML 展望與國際趨勢、內線交易防範」、「IFRS17 競爭藍圖與公司治理 3.0」等課程，總計 154 個小時，平均研修時數約為每人 9 小時，並依據洗錢防制聲明內容，定期向董事會報告；組織治理單位成員 15 位，已百分百針對組織反貪腐政策和程序進行溝通，詳請參見保險業公開資訊觀測網。

董事會及高階經理人薪酬制度

我們訂有《董事及監察人酬金給付準則》，針對董事對公司營運參與程度及貢獻，參考同業水準來議定，此外，獨立董事薪酬由董事會議定固定報酬，並且規定不參與新光人壽的盈餘分派，內容請參閱 2021 年新光人壽年報 (P.33~P.36)。

董事會及高階經理人薪酬制度													
董事薪酬與組織 ESG 績效之連結	<p>新光人壽董事之報酬考量對公司營運參與程度及貢獻價值，授權董事會議定。全體董事（除獨立董事）以車馬費為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數發給春節獎金，另外，董事長及副董事長每月支領月固定報酬，並以月固定報酬為基礎，依高階主管年度績效獎金核發辦法由董事會核定績效獎金；員工整體與高階主管之組織績效皆納入 ESG 專案達成情形，有效連結董事報酬。</p>												
高階經理人薪酬與組織 ESG 績效連結	<p>以職責為導向的職等架構，依高階經理人所擔負之工作職責（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。</p> <p>為達成企業永續經營的目標，透過績效管理制度，使高階經理人之職責及績效有效承接公司經營策略及發展計畫。2021 年公司整體關鍵績效指標之訂定，除了財務指標，亦將 ESG 策略之經營理念與核心價值納入指標中，形塑企業當責文化。</p> <p style="text-align: center;">2021 年整體關鍵績效指標</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>比重</th> <th>指標說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>經營理念核心價值</td> <td>50%</td> <td>包含公平待客、法令遵循、數位金融服務、人才培育及資訊安全等。</td> </tr> <tr> <td>財務績效業務品質</td> <td>50%</td> <td>包含財務面及業務面（如：獲利、風險控管、業務品質 / 推動）。</td> </tr> <tr> <td>加分項</td> <td></td> <td>業務創新、提升客戶體驗及集團綜效等。</td> </tr> </tbody> </table>	項目	比重	指標說明	經營理念核心價值	50%	包含公平待客、法令遵循、數位金融服務、人才培育及資訊安全等。	財務績效業務品質	50%	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		業務創新、提升客戶體驗及集團綜效等。
項目	比重	指標說明											
經營理念核心價值	50%	包含公平待客、法令遵循、數位金融服務、人才培育及資訊安全等。											
財務績效業務品質	50%	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		業務創新、提升客戶體驗及集團綜效等。											

2021 推行成果

議案

董事審議及通過之 ESG 相關辦法：

1. 針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行與檢討及內部稽核之有效性等四大面向評估整體風險管理機制妥適性。
2. 修正內部控制制度、有價證券總投資政策及程序、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序、檢舉處理辦法、個人資料管理政策、會計制度、捐贈管理辦法、消費爭議處理制度、法遵風險管理及監督辦法、道德行為準則。
3. 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、資訊安全整體執行報告、法令遵循業務報告、防制洗錢暨打擊資恐確信報告、金融友善服務專案規劃報告。

2021 年支付董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額占稅後純益比例

項目	金額 (千元)	占稅後純益比例
董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額	216,319	1.72%

推動誠信經營

為落實誠信經營，我們遵循母公司新光金控訂定各項規範、提供檢舉管道，並每年向全體員工進行教育訓練，將誠信之價值傳達予全體員工，2021 年全體員工 100% 完成誠信經營教育訓練。

誠信與道德價值規範

- 「誠信經營政策暨守則」
- 「誠信經營作業程序及行為指南」
- 「道德行為準則」
- 「人事管理規則」
- 「員工申訴處理辦法」
- 「檢舉處理辦法」

利益迴避機制

我們在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，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，內容請參閱 2021 年新光人壽年報 (P.49~P51) [↗](#)，並揭露於新光人壽資訊公開網站 [↗](#)。

道德廉潔諮詢與舉報

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，公平對待所有股東，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。

員工行為準則

我們重視保險從業人員的道德操守，訂有《人事管理規則》、《業務員獎懲辦法》等行為準則，致力維護保戶及公司權益，2021 年無發生收受賄賂等情事發生。

檢舉處理辦法

我們設有舉報機制，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，均可用書面、電子郵件 (whistleblower@skl.com.tw) 向公司檢舉，如案件經判定及調查屬實，將按內規進行相關人事之獎懲。2022 年，我們將持續檢視《檢舉處理辦法》合理性、有效性，以完善檢舉管道、加強舉報人之保護機制。檢舉人（吹哨者）保密及保護制度包含：

檢舉人（吹哨者）保密及保護制度	
保護檢舉人	<ul style="list-style-type: none"> 針對檢舉人身分及檢舉內容保密
不報復	<ul style="list-style-type: none"> 不得解雇、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或為其他不利處分或不當處置 不得因檢舉情事而對受理單位、調查委員會委員、個案執行單位及其他相關單位與人員為不利處分或不當處置
內部管控	<ul style="list-style-type: none"> 內部人員違反保密義務者，應依本公司人事管理相關規定懲處 受理單位、個案執行單位、其他相關單位與人員因檢舉案件而涉訟，得依「公司遭訴及員工因執行業務被告通報辦法」辦理

加強防制洗錢機制

設立專責單位

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。2021 年已針對全公司各部門（含內外勤）所執行之業務完成洗錢及資恐風險評估報告，無重大風險情事發生。

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，2021 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。

此外對於外部商業合作夥伴，透過制式合約、增補契約等方式規範雙方於防制洗錢之權利及義務，期降低洗錢與資恐對經濟及社會之衝擊。

健全的內控及稽核制度

新光人壽建置完善的內部控制制度，並由超然獨立的稽核單位執行查核作業，主要目的是期望能及早發現並適時改進經營缺失，並藉由加強內部牽制以防止弊端的發生，已將保戶、員工權益，以及防制洗錢等事項列入稽核計畫中辦理查核，實行內部控制結果及改善計畫請參閱 2021 年新光人壽年報 (P.88~P.94) [↗](#)。

稽核機制

1. 每年年底依據風險評估、相關法規、主管機關要求及金控母公司規定等擬定次一年度稽核計畫，經董事會通過後辦理查核。
2. 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。
3. 對相關單位與自行查核所提列之檢查意見、缺失事項，及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤覆查，並將結果提報董事會及交付審計委員會及獨立董事查閱。

資訊安全

落實資訊揭露

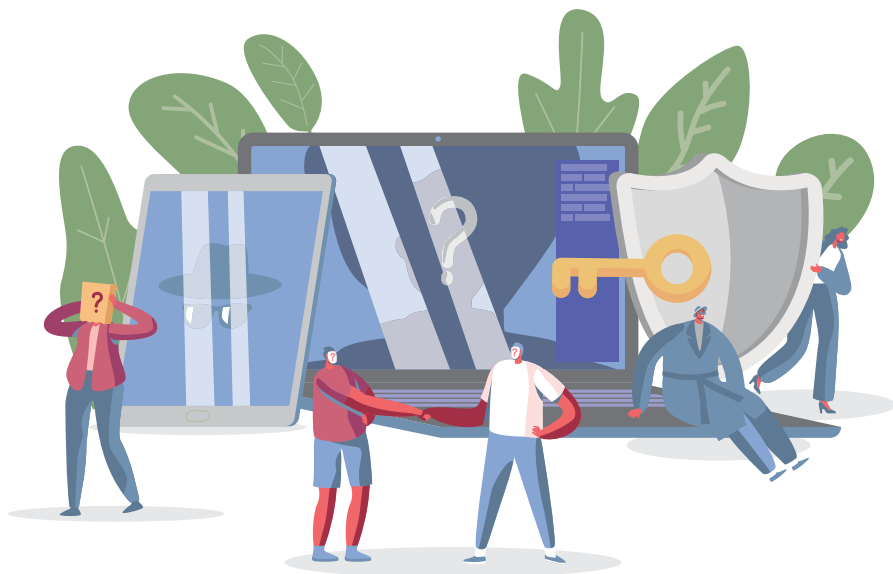
秉持資訊公正透明的原則，確實揭露公司各項財務、業務資訊。設有中、英文股東權益網頁，提供投資人了解公司財務、非財務等相關資訊；亦設有發言人，負責與媒體、投資人及分析師保持良好的溝通。詳情請見新光人壽資訊公開專區。



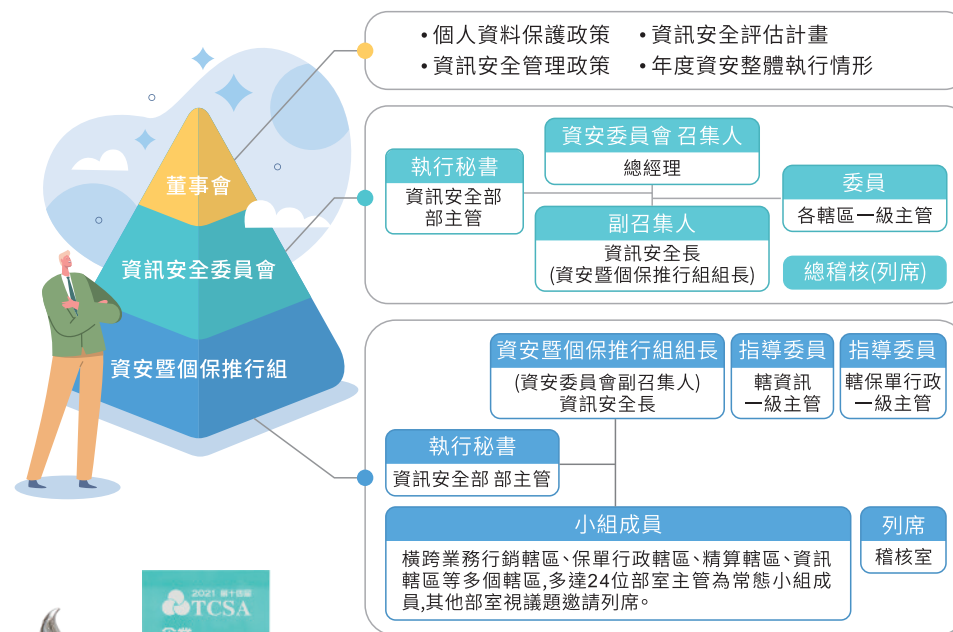
年度裁罰事件

項目	內容	改善措施
產品資訊 行銷溝通相關	1. 對於辦理身心障礙者之未承保案件，核保過程未見有參考險種特性及具體說明核保考量因素，僅以被保險人為身心障礙者，即作成不予受理之決定。 2. 辦理電話行銷招攬作業，有未執行相關應踐行程序及使用不當話術招攬等情事。	強化內部人員訓練、優化相關機制，完成改善，並函報主管機關。

上述裁罰事項於 2021.3.24 遭裁罰總金額為 120 萬，本公司針對裁罰事項均已完成改善。詳情參閱 2021 年新光人壽年報 (P.95~P.98)。



為確保營運資訊之安全，及個人（客戶）資料保護議題獲得完善規劃與控管，新光人壽設立「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，並由各轄區一級主管擔任委員。此外，資訊安全委員會下設資安暨個保推行組，由資訊安全長擔任組長，主導規劃、協調並推行資訊安全及個人資料保護議題，以最高標準承諾客戶對於保護機敏資料及資訊安全維護之決心與責任。



2021 年榮獲資訊安全相關獎項：

1. 第九屆臺灣保險卓越獎 資訊安全推展卓越獎 銀質獎
2. 第十四屆 TCSA 台灣永續獎 單項績效獎 資訊安全領袖獎
3. 工商時報數位金融獎 數位資訊安全獎 優質獎



資訊安全管理

策略	管理機制
持續取得資訊安全國際驗證	<ul style="list-style-type: none"> 取得資訊安全國際標準 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統與 BS 10012:2017 個人資料管理系統驗證。 推動資訊安全管理制度及個人資料管理制度活動整合作業。
政策宣達並落實規範遵循	<ul style="list-style-type: none"> 制定經董事會通過之「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。 於官方網站明確揭示隱私權保護聲明，供客戶得以簡易管道知悉本公司如何運用其資料，並闡明得行使之權利。 2021 年總計修訂 18 份資訊安全與個人資料管理相關內部規範，於新服務或系統之設計階段，即考量隱私保護 (Privacy by Design)，保障個人資料安全。 於關鍵績效指標 (KPI) 中訂定資安及個資管理項目，如重要資安專案完成率、資訊安全事件數、資訊安全人才培育等多項指標，2021 年評核結果均超前達成，顯示資安與個資已全面紮根於公司各項業務中。
客戶資料保護及儲存	<ul style="list-style-type: none"> 依法規及國際標準建置個人資料管理循環，確保個資保護系統運作之適切性及有效性。 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。 落實網路、機房管理及保險應用系統開發、操作與維護等各項管理作業環境之安全。 每年委託外部專業機構提供資安健診服務並完成資安健診報告。 依保險業辦理資訊安全防護自律規範落實資訊安全評估作業，更遵循 SWIFT 客戶安全計劃 CSP (Customer Security Programme) 及 PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) 支付卡產業資料安全標準，整合各項資安項目檢視衡量作業。 持續強化異地備援系統等級。
資訊安全聯防	<ul style="list-style-type: none"> 建置資安事件管理系統，透過系統立即通報及處理，即時管控資安事件。 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。 積極參與資訊安全聯防作業，運用國內外最新情資，儘早發現缺口，達到預警防範之效。 2021 年利用 RSA AFCC 的反詐欺行動服務協助偵測並關閉偽冒本公司名義之釣魚網站、偽冒行動軟體及國際社群媒體偽冒事件，以保護本公司網路客戶交易安全及公司品牌資產。
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> 全體員工每年完成法令遵循週教育訓練、2 場新進員工宣導活動、3 場業務部室宣導活動以及 5 場南 / 北區行政單位宣導活動。 發布資訊安全電子報，透過視覺化方式提升宣導成效。 資訊安全專責單位人員依規每年完成 15 小時以上資訊安全專業課程訓練。另按業務屬性及其適性，客製化專業課程，於 2021 年取得 34 張國際證照。

資安事件通報與處理機制

新光人壽訂有「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」等。發現資安事件或個人資料侵害事件時，須依循相關作業程序進行通報。另為確保資訊系統及資訊安全管理之完整防護，每年進行黑箱滲透測試、阻斷服務攻擊演練等，並委託專業機構進行整體資訊安全評估，強化資訊安全等級。2021 年並無資訊安全遭駭客攻擊或個人資料外洩等相關緊急事件，亦無來自主管機關之投訴或來自外部並經證實之侵犯客戶隱私事件。

項目	2019 年	2020 年	2021 年
違反資訊安全或網路安全事件 (件數)	1	0	0
資料洩漏事件 (件數)	0	0	0
因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數 (人)	0	0	0
因資訊安全或網路安全相關事件或資訊作業管理缺失遭判罰之金額 (元)	600,000	0	0



風險管理

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，除財務面外，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機制，為股東及保戶創造價值。

風險管理四大支柱

新光人壽建置完整「風險管理文化、風險管理機制、風險衡量工具及風險績效制度」四大支柱，隨時因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。



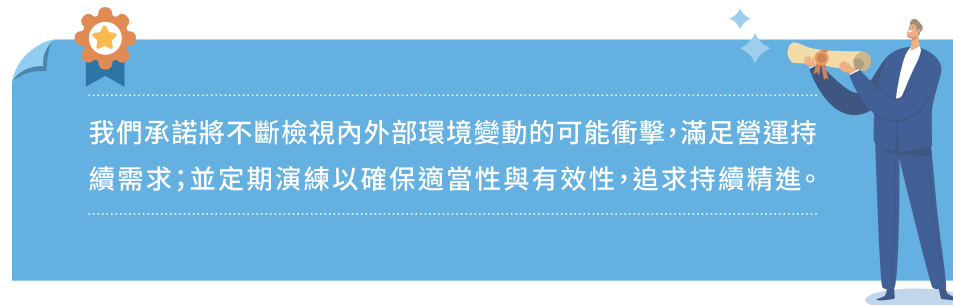
風險管理組織架構及制度

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，設立隸屬董事會的風險管理委員會，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。

新光人壽風險管理委員會	
董事會層級組織	委員會由獨立董事擔任召集人，成員包括總經理、首席副總經理、風控長及各轄區之一級主管等高階經理人。
明確風險管理示警	以「紅、黃、綠」燈號呈現企業整體風險，並定期進行檢討與修正。
持續精進與強化	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。

(更多風險管理機制，詳見新光人壽年報及資訊公開)

風險管理措施及應變機制



新光人壽設有「經營危機應變小組」，建置危機應變措施及緊急事件通報辦法，將意外事件的衝擊降至最低；並建置營運持續管理系統 (BCMS)，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，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。

為精進營運持續管理機制，2022 年 1 月取得英國標準協會 (BSI) 進行之「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證，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。

針對資訊系統不中斷方面，本公司建有異地備援環境及備份系統，對於重要之資訊系統及資訊檔案，皆具有資訊中心與異地備援中心資料檔案同步之機制，完整備份保護，其它機制尚包括：

- 電腦機房節能且具備用設備以降低因機房環境 (冷卻系統、電氣線路) 異常所造成之服務中斷衝擊風險。
- 建置 Tier5 等級之異地備援環境。
- 建置常態性資訊業務災害應變小組，建立重要服務系統應變標準作業程序、追蹤管理異常項目、每年舉辦兩次災害預防演練作業。

針對疫情防治方面，本公司因應主管機關核定之重大傳染疾病，成立「疫情防治因應小組」，由總經理擔任防疫長，統籌督導各項疫情防治因應措施，降低對公司內部作業之影響性，確保對外營運體系可持續運作，相關措施如下：

- ◆ 成立每日疫情通報系統、制定集會活動管理措施，使用雲端視訊會議，暫停室內 5 人、室外 10 人以上之聚會活動，跨棟／跨部門會議或活動採線上進行。
- ◆ 加強門禁管制，大樓人員實聯制、入口處體溫控管，鼓勵有疑似症狀員工在家休養、症狀解除後始得進入辦公室；除有簽約貨運廠商外，非該大樓上班同仁不得進入相關大樓。
- ◆ 盤點各項工作，實施分組居家辦公或移地辦公，移地辦公人員不得跨棟交流。
- ◆ 設置企業快篩站，提供現場到班人員進行快篩。
- ◆ 公共區域加強清消作業頻率、如有確診者 (含接觸者) 足跡之工作場所，立即安排環境消毒作業。



氣候變遷風險管理

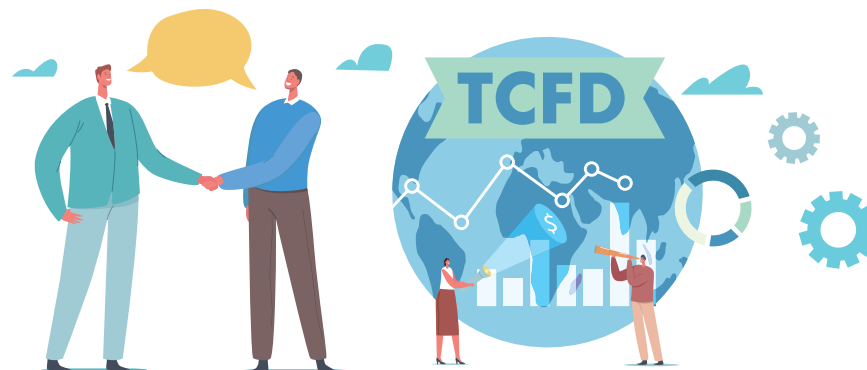
溫室氣體排放造成全球暖化，極端氣候越趨頻繁，根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於 2022 年 1 月所發表《2022 年全球風險報告》，未來十年全球 10 大風險前兩名為「氣候行動失敗」及「極端天氣」；面對氣候變遷帶來的挑戰，新光人壽積極回應氣候相關風險與機會，發展低碳轉型策略，除執行營運本身的減碳計畫，更透過投資與融資來推動低碳發展找尋機會。

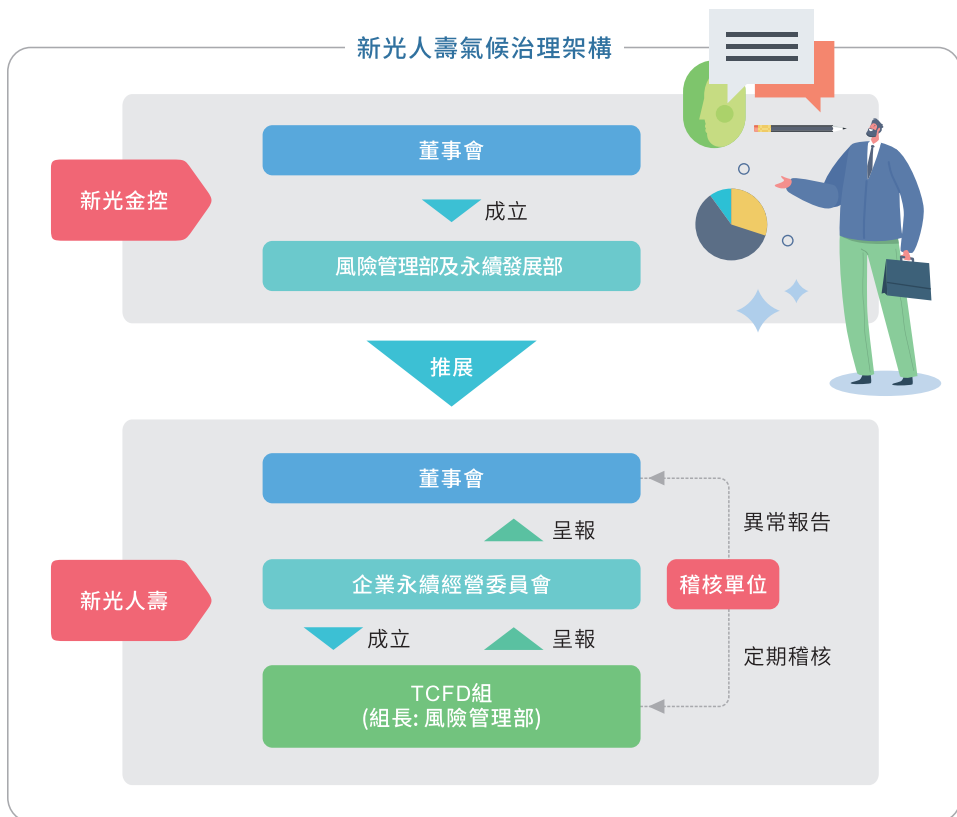
2018 年 9 月母公司新光金控簽署氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，新光人壽遵循母公司策略及 TCFD 框架，建立氣候治理機制 (涵蓋治理、策略、風險管理、指標與目標等層面)，辨識氣候相關風險，運用情境分析評估氣候變遷對本公司潛在之財務衝擊，進而建立管理流程，發展氣候策略，並訂定相關指標與目標，期望透過 TCFD 框架揭露相關資訊，強化企業韌性，找到轉型的契機。以下依照 TCFD 核心四要素進行說明：

氣候治理

母公司新光金控董事會轄下「企業永續經營委員會」，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、溫室氣體盤查與排放減量目標等，並定期向董事會提報氣候變遷相關議題及執行情形。

而為能有效承接母公司目標，新光人壽透過「企業永續經營委員會」，將本公司氣候相關風險議題納入公司策略、積極推動永續行動。委員會由總經理擔任主任委員，轄下設有 TCFD 組，由風險管理部擔任組長，負責規劃 TCFD 機制、研擬對策與執行，並定期將執行成果報告予董事會。此外，氣候風險亦納入「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討論。





為有效落實氣候風險管理，本公司設置內部控制三道防線，其相關職責如下：

防線	負責單位	說明
第一道防線	投融資單位	執行納入氣候風險影響評估的 ESG 審核流程，並對高碳排產業進行評估。
第二道防線	風險管理部	建立氣候風險管理相關政策與辦法流程，並定期進行氣候風險辨識與衡量。
第三道防線	稽核單位	定期稽核執行作業流程，並將相關異常情形報告予董事會。

策略

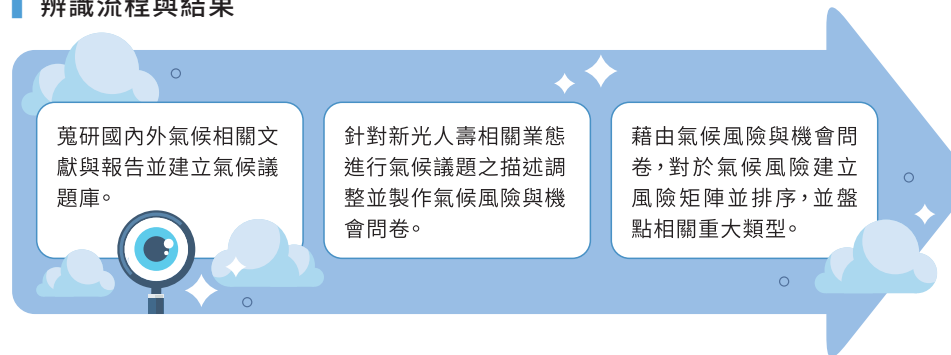
氣候變遷帶來的影響包括實體風險和轉型風險，以及企業為減緩及調適風險所帶來的機會；為擬定氣候風險策略，鑑別短、中、長期之氣候相關風險與機會，新光人壽定期以內部專家法考量政策和法規變動、技術創新、市場結構改變、名譽傷害、立即性極端天氣事件或長期性氣候模式變化等主要風險因子進行氣候風險矩陣辨識，並對重大影響之風險因子進行風險議題評估與管理：

新光人壽氣候風險與機會之辨識

定義內部之短、中、長期

期間	短	中	長
年度	1 至 3 年 (2022-2024)	4 至 6 年 (2025-2027)	7 至 10 年 (2028-2031)

辨識流程與結果



◆ 建立氣候變遷議題庫

在氣候相關風險議題產製上，我們參考國際能源總署 (International Energy Agency, IEA) 於 2020 年發布之《全球能源展望 2020 (World Energy Outlook 2020, WEO 2020)》，以及政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 於 2021 年發布之《第一工作小組第六次氣候變遷評估報告 (IPCC AR6 WG1)》所列之氣候轉型風險與實體風險建立氣候風險議題庫。此外，我們盤點公司營運及投融資面之氣候相關機會，營運面包含能源使用效率管理及氣候相關金融商品開發等，投資面主要則包含低碳能源、新興科技產業投資等。

◆ 氣候風險與機會問卷

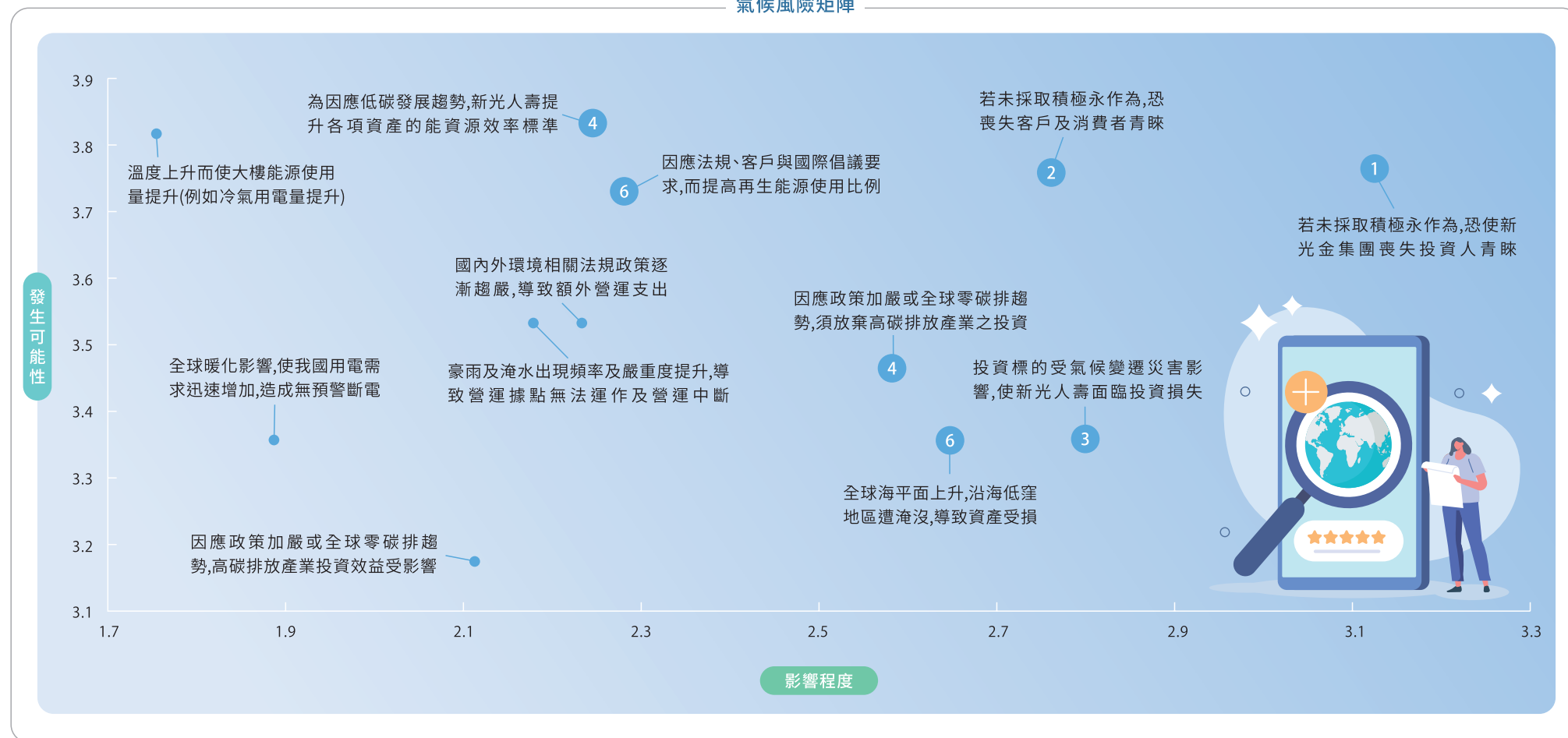
依國內外氣候相關文獻與報告蒐整之氣候風險議題，調整為符合保險業營運及投資面可能面臨之潛在轉型風險及實體風險，作為本年度風險問卷評估之項目。

◆ 依氣候風險與機會問卷調查新光人壽之重大氣候風險與機會

氣候相關風險之辨識

透過問卷結果初步辨別出 12 項風險，並依據主管針對各項氣候風險所判斷的「風險發生可能性」和「影響程度」之平均加總，作為排序風險重大性之依據，最後針對前 7 大之項目（2 項實體風險與 5 項轉型風險），說明財務影響情形及因應策略：

氣候風險矩陣



註 1：影響程度：「輕度」至「極高」設定為 1-5 分級距，分析結果則介於「輕度 (1)」和「重大 (4)」之間
 註 2：發生可能性：「極無可能」至「極有可能」設定為 1-5 分級距，分析結果則皆介於「有可能 (3)」和「很有可能 (4)」之間

風險排序	風險類型	風險事件	發生時間	影響說明	因應策略
1	轉型、名譽	若未採取積極永續作為，恐使新光金集團喪失投資人青睞。	中期	若未完善氣候相關風險管理、採取永續相關作為，將可能導致投資人資金挹注減少。	將氣候相關風險納入既有風險政策，並透過修正投資、融資及不動產等相關規範，響應永續金融作為；配合母公司新光金控參與 DJSI 及 CDP 等永續相關評比，展現新光人壽永續及氣候面之積極作為。
2	轉型、名譽	若未採取積極永續作為，恐喪失客戶及消費者青睞。	中期	若未完善氣候相關風險管理、採取永續相關作為，將可能導致業務量減少。	積極參與國際永續相關倡議及聯盟，如亞洲投資人氣候變遷聯盟 (Asia Investor Group on Climate Change, AIGCC)，以掌握國內外永續及氣候變遷資訊。
3	實體、立即性	投資標的受災害影響，面臨投資損失。	長期	在 RCP2.6 情境下，於長期 (2030 年) 內，各項災害的最大氣候風險值加總為 0.36%，影響較不顯著。	藉由資料庫評估自有不動產之潛在氣候實體風險，以掌握投資可能損失之情形。
4	轉型、市場	因全球趨勢，須放棄高碳排放產業投資。	中期	2021 年 9 月底計算高碳排放產業投資占比為 14.00%。	訂定高碳排放清單與定義並盤點暴險，並對於高碳排放產業個別執行氣候風險評估。
4	轉型、技術	因應低碳技術發展趨勢，提升各項資產的能資源效率標準。	短期	針對高耗能資產進行逐步汰換，如 2021 年針對冷氣之汰換及維修花費約新台幣 2,211 萬元。	定期檢視各營運據點相關設備 (如冷氣及燈管)，以提升能資源效率。
6	轉型、政策和法規	因應法規、客戶與國際倡議要求，提高再生能源使用比例。	短期	因應我國法規趨勢，部分客戶成為環保署排碳管制名單，將增加投資標的之營運成本及信用風險。	雖尚未被要求使用再生能源，但已積極針對再生能源電廠進行投資，並購買綠電憑證支持再生能源發展。
6	實體、長期性	全球海平面上升，沿海低窪地區遭淹沒，資產受損。	長期	不動產資產因發生實體風險事件而損害或營運成本增加，導致資產價值減損風險增加	以實體風險傳導作業風險之情形進行 RCP2.6 及 RCP8.5 之情境分析，以評估資產潛在受損情形。

另外，針對氣候變遷風險對人身保險商品影響之分析，目前因數據限制，相關方法學尚需進一步蒐研。未來將持續研究，以便未來呈現完整氣候風險對人壽商品影響之分析數據並加以說明。

氣候相關機會之辨識

依照問卷調查結果，盤點涵蓋營運面及投資面之氣候機會，影響規模為中度以上之機會事件共 4 項，其財務效益影響如下：

機會項目	機會類型	發生時間	影響規模	2021 年成果	計算說明
營運據點設備更新	資源效率	短期	高度	2,211 萬元 (年減 19.75 tCO ₂ e 碳排放)	2021 年汰換或維修冷氣金額
營運活動能資源使用效率提升	資源效率	短期	中度	540 萬元	2021 年度總計減少 2,332 萬張 A4 紙，約可節省新臺幣 540 萬元。(詳「 低碳之光 」) 註：1 箱 A4 紙為 2,500 張，每箱售價為新臺幣 579 元。
開發氣候相關金融商品	產品和服務	短期	中度	空汙保費收入 2.05 億元	溫度上升造成二次空氣污染物的生成，並使呼吸道及心臟血管疾病率增加 (IPCC AR5 報告中所定義之氣候變遷對人類的間接衝擊)。為積極掌握氣候相關機會，新光人壽為台灣首家推出空汙保單之保險業。
低碳能源	產品與服務	短至中期	中度	國內公共建設暨五加二新創重點產業投資金額約新台幣 1,782 億元。	新光人壽積極響應政府「五加二產業創新計畫」，並與業界合作投資再生能源產業，加速台灣綠能發展 (詳「 治理之光—永續金融 」)

註：氣候機會類型包含資源效率、能源來源、產品和服務、市場，以及韌性。

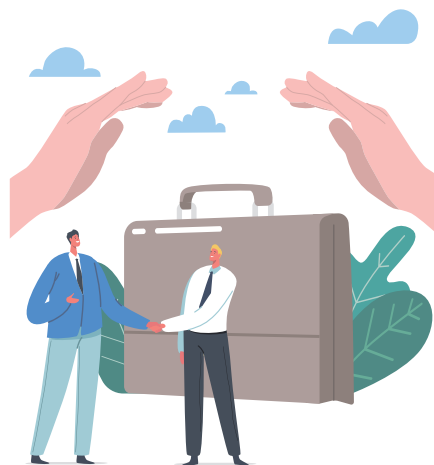
氣候風險之情境分析

為進一步了解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，衡量各氣候情境下之暴險情形，並積極展開相關管理作為與因應措施，增進氣候韌性。使用情境說明如下：

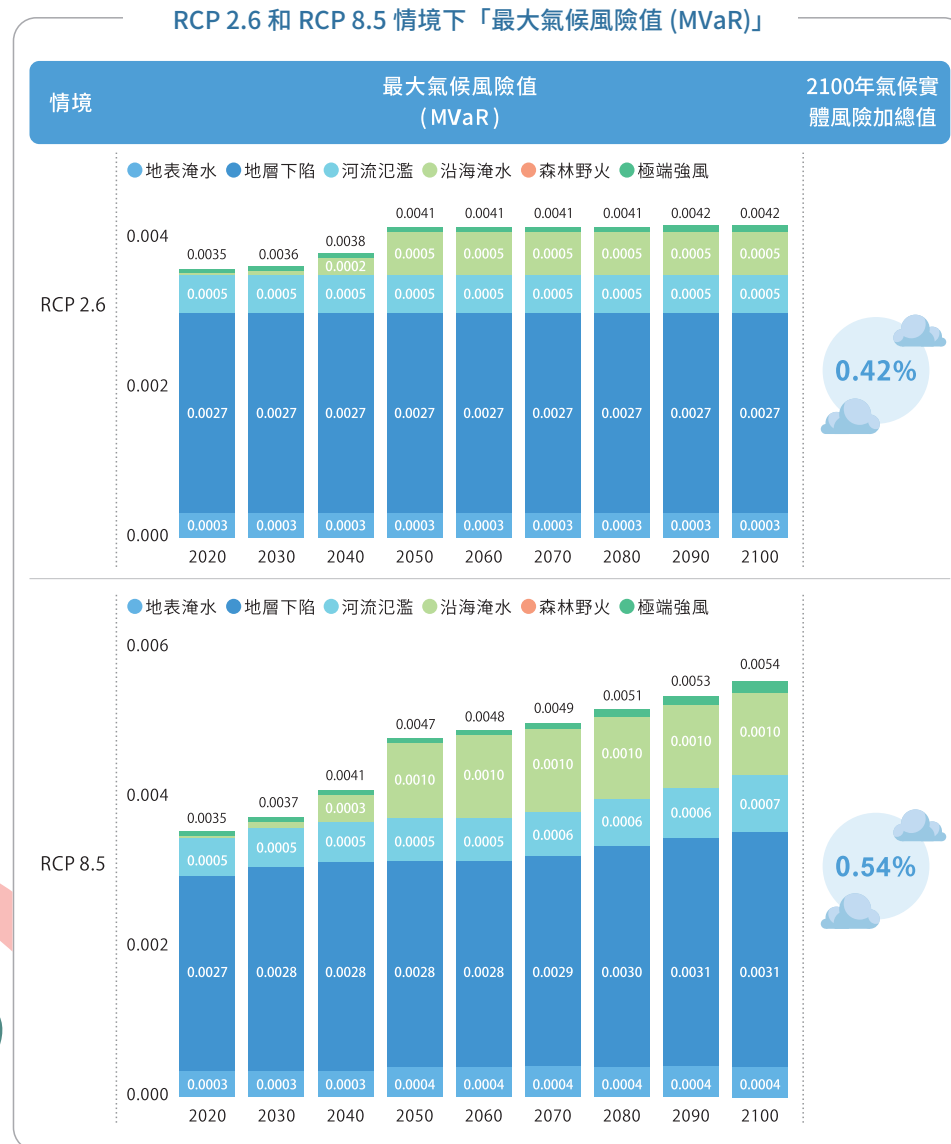
風險類別	應用部位	氣候情境	說明
實體風險	營運據點及投資用不動產	RCP 2.6	符合《巴黎協定》規定的 2° C 限制 /1.5° C 目標的情境：強勁減排力度促使溫室氣體排放量在 2020 年左右達到峰值，然後線性下降，於 2050 年全球排放量減少 50%，在 2100 年前變為淨負值。
		RCP 8.5	高排放情境：溫室氣體增速與目前一致，導致大氣溫室氣體濃度持續增加，升溫接近 4° C。
轉型風險	投融資組合市場風險與信用風險分析	STEPS	既定政策情境 (STEPS) 反映全球各國當今已宣布之政策與目標，包括能源相關刺激和復甦計劃、《巴黎協定》下訂定之國家自主貢獻 (Nationally Determined Contribution, NDC)，以及各國制定的能源和氣候目標，如淨零排放目標。

實體風險

為盤點營運據點及投資用不動產在未來受氣候變遷之潛在影響，我們建立可評估氣候模型，分析 2021 年底新光人壽全台共 205 筆不動產資產，在 RCP2.6 及 RCP8.5 氣候情境下，於 2020 至 2100 年每十年，受地表淹水、地層下陷、河流氾濫、沿海淹水、森林野火、極端高溫及極端強風各類型實體風險下的最大氣候風險值 (Max Value at Risk, MVaR) 和營運中斷可能性 (Failure Probability, FP)：

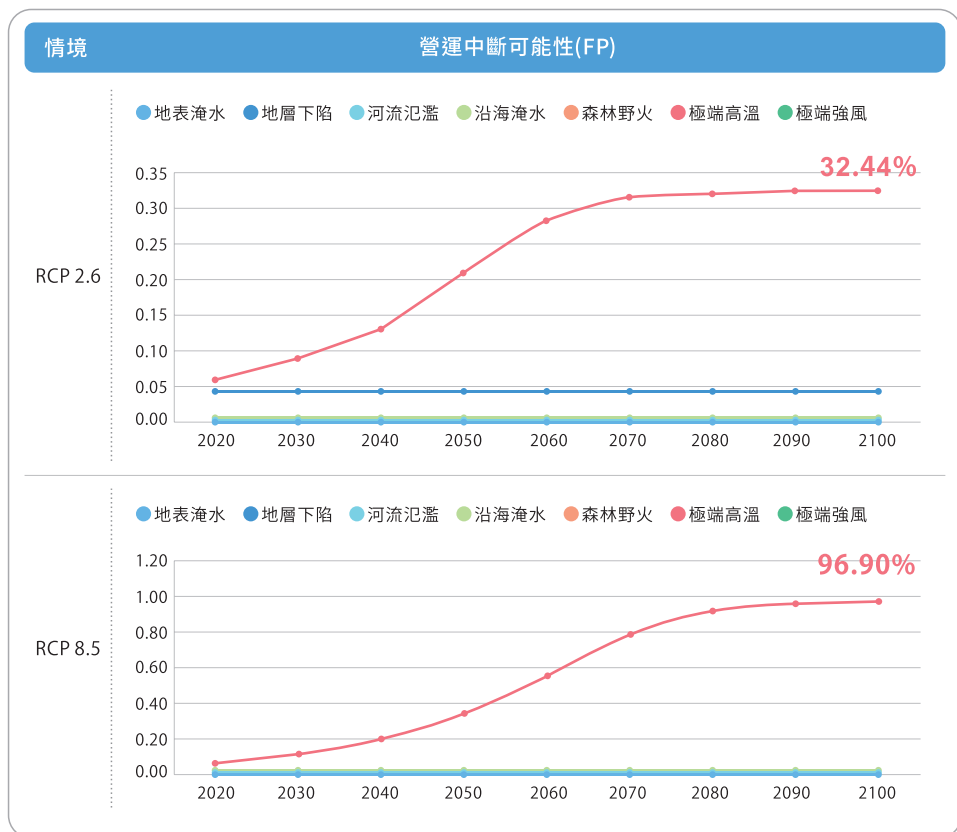


◆ 最大氣候風險值 (MVaR)



最大氣候風險值 (MVar) 為在該年份中，因各類氣候災害所導致的最大損失值。依分析結果，新光人壽不動產資產在 2100 年最嚴重情境 RCP8.5 下，最大氣候風險值為 0.54%；其中，地層下陷將導致 0.31% 的不動產資產損失，然對公司整體而言影響甚小。此外，無論是在 RCP2.6 還是 8.5 情境下，因乾旱所導致之地層下陷，為各類風險中對資產價值產生最重大影響之氣候風險，其次則為河流氾濫及地表淹水。為此，我們將透過經濟部水利署的地層下陷監測資訊系統，密切關注投融資不動產位在區域的地層下陷情況，及早提出相應對策。另為因應海平面上升所導致的沿海淹水與急性降雨導致的地表淹水，我們將於不動產建設中，加強防洪的措施，並透過定期演練、備援與復原等調適計畫作為風險回應。

◆ 營運中斷可能性 (FP)



營運中斷可能性為考量各類氣候災害在該年度對建築物停止運作的可能機率，並以生產力損失 (Productivity Loss) 為核心概念來評估，背後所考量的氣候風險因子為「熱相關工時損失」和「熱相關的超額死亡率」。因此，不論時間長短，該指標是以發生機率，同等看待因一場洪水導致的一個月停擺，或極端高溫迫使電網中斷數小時之事件。

依分析結果，「極端高溫」在 RCP2.6 和 8.5 情境中皆為造成營運中斷的最大因素，尤其在 RCP8.5 底下將有 96.90% 造成營運中斷，使新光人壽更加重視推動低碳轉型。

此外，我們推估 RCP2.6 和 8.5 情境在 21 世紀，可能有 0.3°C 至 4.8°C 間不等的升溫幅度，將使員工因熱傷害 (如中暑) 的可能性增加，為此我們將會更為密切關注員工的職業安全與健康，並在極端天氣下提供更多的防護措施以防範相關傷害的發生。

■ 轉型風險

為掌握新光人壽投資部位在既定政策情境 (STEPS) 下之潛在損失情形，本公司採用國際中央銀行與監理機關綠化金融系統網路 (Network of Central Banks and Greening the Financial System, NGFS) 之國際數據，建立相關壓力測試模型，以測得投資標的評等變化；目前成果如下表，後續將針對債券前十大暴險進行壓力測試試驗性專案，未來更進一步延伸至所有債券與股票投資部位，進行全面性壓力測試。

編號	產業名稱	區域	發行人 2021 年評級	2030 評等變化	2040 評等變化	2050 評等變化
1	Power Generation	法國	A3	0	-2	-3
2	Iron & Steel	智利	A2	0	0	0
3	Others	台灣	Aa3	-2	-2	-2
4	Power Generation	台灣	Aa2	-1	-2	-2
5	Iron & Steel	祕魯	Baa1	-2	-2	-3
6	Oil and Gas	加拿大	A3	-1	-1	-1
7	Oil and Gas	沙烏地阿拉伯	A1	-1	-3	-3
8	Oil and Gas	加拿大	Baa1	-1	-1	-2
9	Power Generation	墨西哥	Baa1	0	0	0
10	Oil and Gas	美國	Baa1	-1	-1	-1

風險管理

為降低氣候變遷對企業營運的影響，及建立完整的氣候變遷風險管理程序，新光人壽將「氣候變遷風險」納入本公司風險管理政策。未來將持續精進相關辦法及標準作業程序等規範，以強化既有的風險管理架構。

營運層面

為確保公司面臨各種威脅事件（如疾病及天災）下仍持續有效運作，新光人壽已制定營運持續管理 (BCM) 機制相關文件，並定期舉辦演練及測試，以因應突發性自然災害事件，適應不斷變化的環境並抵禦業務中斷的危機。（詳治理之光－風險管理章節）

此外，為減少公司營運對環境可能產生的影響，我們發展「低碳營運」策略，藉由提升能源效率、降低能源資源耗用，減少營運產生之碳排放，以及持續推動數位服務、打造綠建築及投資再生能源，將低碳理念融入各項業務中。（詳低碳之光）

投融資面

受氣候變遷影響，各國政府對碳排放監管力道增強，企業除了可能將付出額外的碳排放成本，極端氣候將影響其營運及資產價值。此外，對金融業而言，要達成全球 2050 年淨零碳排目標，除依靠自身營運減碳外，也可透過資金運用促成低碳轉型。因此，我們除盤查自身營運的碳排外，更進一步計算財務碳排放、制定高碳排產業（轉型風險較大產業）並規劃將此結果納入投、融資前評估機制內。

投融資組合碳排放

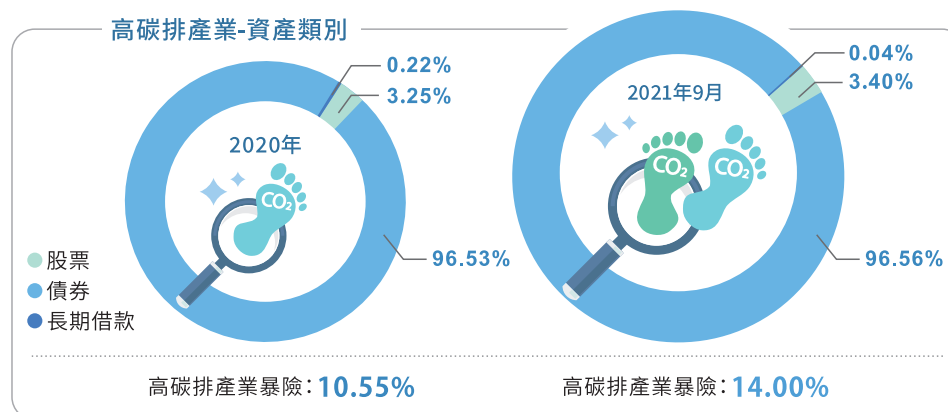
新光人壽依循碳會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 國際準則的金融資產類別及其方法學，計算涵蓋投資上市櫃公司股票 (listed equity)、公司債 (corporate bond) 及長期借款 (long-term loan) 的財務碳排放量。2021 年 9 月底投融資部位整體財務碳排放量為 1,237,530 公噸二氧化碳當量 (tCO₂e)，其中以公司債所產生之碳排最高（佔 74%）；另進一步計算碳足跡 (tCO₂e/NT\$ MM)，本公司 2021 年 9 月底碳足跡為 0.79 tCO₂e/NT\$ MM，較 2020 年 12 月底減少約 32%，與國內已公開揭露之金融同業相比，碳足跡較低，後續將持續觀察指標變化，以求達巴黎協定之目標。

資產類型	財務碳排放(單位:tCO ₂ e)		碳足跡(單位:tCO ₂ e / NT\$ MM)	
	2020年	2021年9月	2020年	2021年9月
上市櫃公司股票	380,396	324,488	1.66	0.95
公司債	1,469,901	912,687	0.96	0.63
長期借款	9,745	354	1.14	0.05
合計	1,860,042	1,237,529	1.17	0.79

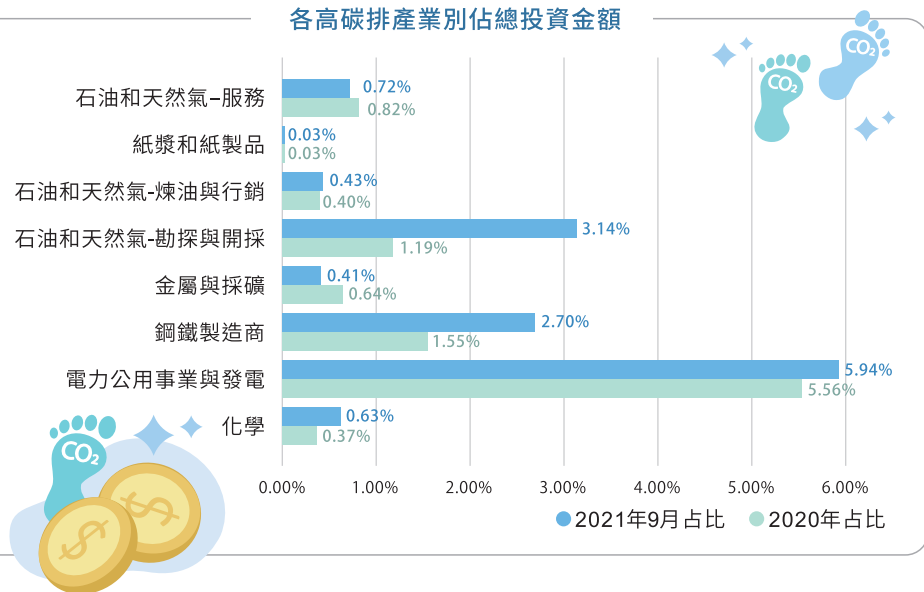
註 1：依據 2020 年 11 月 PCAF 發佈之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》第 44 頁，本評估範圍排除國際準則尚未提供明確計算方法之金融資產，包括：assets held for sale, private equity that refers to investment funds, green bonds, sovereign bonds, exchange-traded funds, derivatives (e.g., futures, options, swaps), initial public offering (IPO) underwriting。
 註 2：2020 年 12 月計算財務碳排放之暴險佔比為 91.59%，其中上市櫃公司股票 99.11%、公司債 90.42%、長期借款 93.39%；2021 年 9 月計算財務碳排放之暴險佔比為 81.62%，其中上市櫃公司股票 99.79%、公司債 79.25%、長期借款 76.13%。
 註 3：碳足跡合計為財務碳排放合計除以總部位金額，非各資產類別碳足跡直接加總。

高碳排資產暴露情形

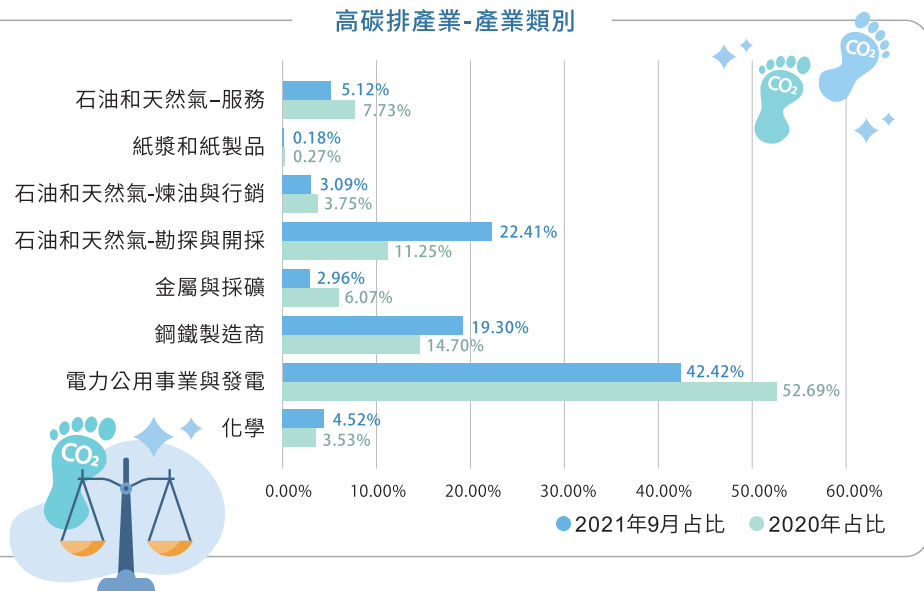
本公司參考永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 所定義之高碳排產業，制定內部「高碳排產業」名單，作為投融資前對於氣候風險評估範圍之一。其中 2021 年 9 月投融資組合對高碳排產業之暴險佔比為 14%，主要暴險產業為「電力公用事業與發電」，其佔比於 2020 年及 2021 年 9 月分別為 5.56% 及 5.94%，其餘各項高碳排產業投資金額皆不超過 4%，未來將會持續監控各項產業之暴險情形。



各高碳排產業別佔總投資金額



高碳排產業-產業類別



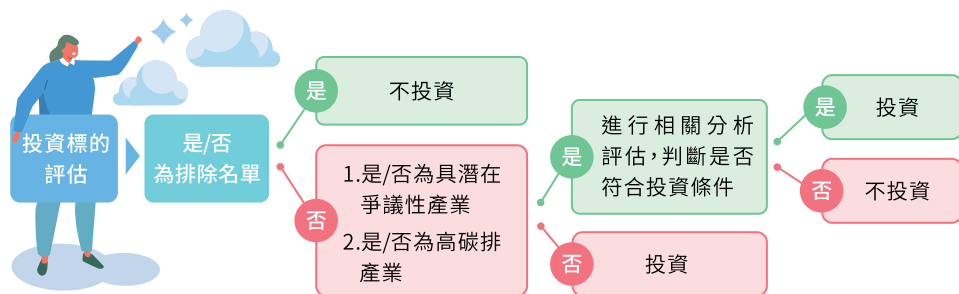
專案電廠投資

依據 PCAF 國際準則定義，將資金用途明確之授信或投資，如對特定燃氣發電廠的運營、風力發電或太陽能發電建設專案等，應納入專案融資類別計算財務碳排放量。新光人壽以 2020 年及 2021 年 12 月底部位為基準，選定電廠專案投資進行碳盤查，由於本公司無非再生能源類型之投資案件，此次針對再生能源發電（如太陽能、風電等）案件計算年度的避免排放量（annual avoided emissions）。隨著 2021 年再生能源電廠的投資的增加，2021 年溫室氣體避免排放量相較 2020 年有顯著之提升，未來將持續發揮金融力量，推動低碳經濟轉型。



訂定氣候相關風險管理規範

為精進金融資產的氣候風險管理，我們將氣候因素納入目前投融資前評估機制內，並與 ESG 審核機制結合，原則架構如下圖：



風險 - 金融資產		管理作為
信用風險 - 企金放款	對屬高碳排產業之公司進行放款，可能因被投資公司受新興法規規範以致成本增加，導致違約風險提升，進而影響公司收益。	規劃將具潛在爭議性產業及高碳排產業因素納入企業放款相關控管要點中；經判斷屬高碳排產業者，需執行氣候風險評估，以作為是否放款之判斷依據；另規劃放款戶有不動產為擔保授信之抵押物者，執行實體風險評估。
市場風險 - 不動產	投資位於高實體風險地區、或能資源使用情形不符政策規範之不動產，將可能增加營運成本或流動性風險，進而影響資產價值減損。	規劃不動產新建投資流程中納入氣候風險評估，檢核能源、水及實體風險等類型。
市場風險 - 有價證券	投資高碳排產業之公司股票或債券，可能因法規變動、名譽、市場偏好等風險影響投資標的之市場價值，進而影響公司收益。	規劃將氣候相關因子整合至投資決策流程，對高碳排產業個別執行氣候風險評估，參考第三方獨立評比機構或永續報告書等資訊，針對不同個案決定議合方式及深入程度，以進行投資、減碼或不新增投資。

指標與目標

新光人壽以建立對氣候環境友善之保險公司為目標，積極進行氣候減緩與調適行動，制定各項氣候風險改善指標並積極實施各項氣候風險管理作為。

目標	基準年	短 1 至 3 年 (2022-2024)	中 4 至 6 年 (2025-2027)	長 7 至 10 年 (2028-2031)
溫室氣體排放 (範疇一及二)	2019	溫室氣體排放年減量 2 %	總部於 2026 年前達淨零碳排	於 2030 年前 100% 達成總部及辦公室據點淨零碳排
永續金融行動	2020	永續發展之金融商品或綠能產業投資金額增加 5 %	<ul style="list-style-type: none"> 有價證券投資符合公司永續投資原則金額五年 CAGR 3% 專案投資綠能相關事業之累計投資金額成長 400% 	持續投資低碳綠能產業，強化被投資對象議合機制，發揮永續金融影響力

我們依據氣候變遷整體策略，設定氣候變遷風險與機會相關管理指標，並定期追蹤與呈報，以持續強化氣候風險管理之貢獻與成效。投融資面擬規劃採用以下指標進行監督與管理：

指標項目	說明
實體資產氣候情境暴險情形	以具有前瞻性與投資回報為基礎的估值評估，衡量投資組合中不動產的氣候變遷相關風險。
投融資組合碳排放 (tCO ₂ e)	以 PCAF 方法學計算投融資組合碳排放量，定期盤點碳排放狀況及觀察指標變化。
碳足跡 (tCO ₂ e/NT\$ MM)	計算投融資組合中每新台幣百萬元投融資餘額產生之公噸二氧化碳當量，以分析出產業別碳足跡，並進行管理。
高碳排資產暴露情形 (%)	盤點投資對象中，高碳排產業佔總投資金額之比例，以評估未來實際面臨轉型風險壓力較大的產業之暴險情形。

註 1：投融資組合碳排放、高碳排產業資產暴露情形、碳足跡之範疇為上市櫃公司股票、債券、法人授信。

註 2：公司營運面詳見「低碳之光」章節

永續金融

我們承諾，未來會持續加強責任投資，主動挹注低碳產品或公益事業，形塑投資鏈永續經營環境。



永續投資政策

新光人壽參考聯合國「責任投資原則 (PRI)」，並依循新光金控之「永續金融政策」，落實永續投資作為，將 ESG 機制納入不同投資業務屬性的作業流程及辦法。除部分資產 (如外匯避險衍生性商品等) 外，新增投資皆 100% 符合母公司新光金控之「永續金融政策」。

此外，我們亦響應「永續保險原則 (PSI)」理念，於投資選擇及融資放款時，適時將 ESG 議題，整合至決策與實務中。

永續投資機制

為貫徹永續理念，我們制訂「有價證券永續投資政策與程序」，將永續投資導入有價證券投資流程，投資前依據各類資產屬性，針對投資標的公司納入 ESG 相關評估，評估內容包含善盡環境保護、企業誠信及社會責任等。



ESG 融資放款

- ◆ 在辦理專案融資審核時，均審酌借款人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任 (徵信作業已將勞工退休準備金提撥狀況揭露於報告，如有重大勞資事件亦會請借款人說明；並於 2021 年 12 月修正徵信報告格式，增列 ESG 專區)，2021 年通過此審酌之案件共 17 件。
- ◆ 企業 (金管會強制編制永續報告書之企業) 申貸時，將永續報告書列為申貸參考之文件。
- ◆ 其他非屬前項企業 (非金管會強制編制永續報告書之企業) 申貸時，授信人員應盡力確認申貸企業有否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並審慎評估。
- ◆ 依據徵信報告書及審查意見書所載，授信審核評估時，情節嚴重者婉拒貸款予未確實履踐永續 / ESG 之企業，或是要求該企業必須限期改善其勞工、環保等問題列為貸放條件。
- ◆ 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，設立違約條件，確保授信品質及債權安全。

盡職治理

我們率先於 2016 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，除依循證交所公告《機構投資人盡職治理守則》外，亦於官網設置盡職治理專區，揭露履行盡職治理成果。

盡職治理行動方面，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 (包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，本公司亦遵循「保險法」及相關法令函釋，於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，以利行使本公司之投票權。另配合台灣集中保管結算所政策，如被投資公司有提供電子化投票，將以電子化投票為首要選擇方式。2021 年全年共計出席 219 家股東會 (參加比率 100%)、議案總計表決數 974 件。

永續投 / 融資行動

新光人壽除依循新光金控之《永續金融政策》，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)，持續尋找永續投資標的，致力促進包容且永續的經濟成長，發揮投資影響力。

ESG 主題性投資與融資

2021 年新光人壽針對 ESG 主題投資之總金額達新台幣 1,967 億元；ESG 融資計達 78.7 億元。



五加二產業創新計畫

我們積極響應政府「五加二產業創新計畫」，特設立專案投資單位，負責國內包含五加二產業等專案運用及公共建設之投資，協助更多新創重點產業取得營運資金。截至 2021 年底，新光人壽投資五加二相關產業投資金額共計 1,061 億元，致力成為推升台灣實體經濟發展重要一員，與創新經濟產業互利共榮。



再生能源產業

為積極響應政府綠色能源發展，我們由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，積極促進台灣綠能的發展。

2020 年，新光人壽與聯合再生、台灣人壽、及新光金創投，共同設立日曜能源，從事台灣太陽能電站投資、興建及營運，2021 年新增投資金額達 10.68 億元，透過與業界的合作，加速台灣綠能發電的發展，助力台灣達成綠能政策目標。





低碳之光

低碳

環境政策目標 / 低碳策略行動 / 永續供應鏈

ISO 50001:2018能源管理系統驗證；
ISO 14046:2014水足跡驗證



ISO 14064-1:2018溫室氣體管理系統驗證，盤查 / 驗證涵蓋100%營運據點(含海外)



連續6年獲
「民間企業及團體綠色採購獎」



辦公、事務設備綠色採購

23%
在地採購
99%



e化行動減碳量
158.57 tCO₂e



新光人壽「見潭傑仕堡」、
「水漾傑仕堡」
取得黃金級綠建築證書



環境政策目標

新光人壽持續努力減少金融服務對環境可能產生的影響，除積極參與、贊助各界環保活動外，亦頒布《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」，執行並定期向委員會彙報各項行動成果。另為協助實現全球 2050 淨零排放目標，我們統籌規劃與建立企業環境暨能源管理系統，提升各項作為之能源效率，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的友善行動與責任，2021 年無違反環境法規之情事發生。

新光人壽環境政策

基於對環境保護的義務與責任，我們對環境管理提供必要資源，各管理階層給予必要的協助，並以環境政策為導向作為友善環境之自我期許，將環境保護信念具體透明化，我們將承諾致力達成以下政策：

- ◆ 遵循環境相關法令要求，做一個負責任的地球公民
- ◆ 全員參與導入友善環境政策，建立環境管理系統
- ◆ 落實推動自主環保節能措施及資源再利用，建立低碳企業
- ◆ 提升全員環保意識，推廣環境教育善盡 CSR
- ◆ 持續改善對各項環境議題之成效，達成永續經營之目標

新光人壽將要求全體員工遵循與貫徹實踐上述承諾，同時與供應商及承攬商共同推動此一理念，且向社會大眾公開揭露。



環境目標

- ◆ 「台灣淨零行動聯盟」：台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050 – 於 2030 年 100% 達成總部及辦公室據點淨零排放。
- ◆ 持續完成 100% 據點溫室氣體盤查，掌握企業溫室氣體排放量，以研擬減量計畫。
- ◆ 依循母公司新光金控《溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》，執行內部碳定價掌握排碳成本與減碳效率。

- ◆ 以 2019 年為基準，針對類別一與類別二溫室氣體排放，訂定至 2025 年溫室氣體總排放量每年減少 2% 之減碳目標。
- ◆ 深化供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善。
- ◆ 未來開發新興建築規劃時，均以取得綠建築標章為主軸設計，藉此將使綠建築由過去「消耗最少地球資源，製造最少廢棄物的建築物」的消極定義，擴大為「生態、節能、減廢、健康的建築物」的積極定義。

低碳策略行動

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，為環境永續帶來正面效益。

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。2021 年依循母公司金控《溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》，掌握排碳成本與減碳效率，積極降低對能資源的依賴，為環境永續帶來正面助益。

四大低碳營運策略



落實環境數據盤查



提升能資源管理效率



形塑減碳文化



打造永續綠建築

落實環境數據盤查

新光人壽肩負守護環境的責任，積極落實環境管理，近三年皆完成環境管理系統導入，實績包含完成新光摩天大樓之 ISO 50001 能源管理系統驗證、ISO 14046 水足跡查證，以及全據點 (含海外) 之 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查作業，並皆取得第三方查證聲明書。

溫室氣體排放量

新光人壽 2021 年類別一及類別二溫室氣體排放量為 14,322.36 公噸 tCO₂e，較 2020 年微幅增加 127 tCO₂e，每人排放強度為 1.38 公噸 tCO₂e，未來我們將持續推動各項節能減碳措施，並積極加強能源減量措施，以達成長期減碳目標。除了節約能源之外，我們亦持續以行動支持綠色能源，2021 年購入 18 張再生能源憑證 (T-REC)，為減緩地球暖化盡一份心力。

近三年溫室氣體排放量統計

	2019年	2020年	2021年
溫室氣體總排放量	tCO ₂ e 19,109.26	17,218.16	16,978.56
類別一排放量(C1)	tCO ₂ e 968.31	1,123.29	1,411.76
類別二排放量(C2)	tCO ₂ e 13,516.37	13,071.61	12,910.60
可控制排放總量(C1+C2)	tCO ₂ e 14,484.68	14,194.90	14,322.36
可控制排放強度	tCO ₂ e/人 1.35	1.35	1.38
其他排放量(C3~C6)	tCO ₂ e 4,624.58	3,023.26	2,656.19
其他排放量(C3~C6)盤查內容	差旅 要保書 採購能源間接 溫室氣體排放 文件銷毀	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓

註 1：本數據委託 SGS 依據 ISO14064-3:2006 完成查驗，並符合 ISO14064-1：2018 標準。2019 年及 2020 年溫室氣體排放係數值 (GWP 值) 係引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版，2021 年溫室氣體排放係數 (GWP 值) 係引用聯合國政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告 (2021.08)(IPCC AR6)，盤查採用管理控制權法。

註 2：類別一 (C1) 為固定式燃燒源 (緊急發電機柴油)、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 3：類別二 (C2) 為電力排放，均採台灣電力公司最近一次電力溫室氣體排放係數計算 (2021 年以 0.502 公斤 / 度)。

註 4：其他排放量 (C3~C6) 視每年顯著性評估選定揭露項目，故採 C1+C2 作為人均排放標準。

註 5：盤查邊界：使用建築物總數做為據點，2019 年為 171 處 (含海外)；2020 年 168 處 (含海外)；2021 年 169 處 (含海外)。

註 6：為提升數據揭露品質，本表歷史數據因應計算方法調整而重編，故與 2020 年報告書數據有所差異。



電力使用狀況

近三年電力使用統計



	2019年	2020年	2021年
總用電量(度)	25,359,059	25,680,966	25,717,583
正式員工數(人)	10,762	10,537	10,346
電力耗用強度(度/人)	2,356.35	2,437.22	2,485.75

註：為提升數據揭露品質，本表歷史數據因應計算方法調整而重編，故與 2020 年報告書數據有所差異。

交通運輸耗能狀況

近三年交通運輸使用統計



	2019年	2020年	2021年
公務車總用油量(公升)	1,413	786	1,009
溫室氣體排放量(tCO ₂ e/年)	3.20	1.78	2.38

註 1：採溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版能源係數 2.2631(kgCO₂/L)。(能源局公告)

註 2：為提升數據揭露品質，本表歷史數據因應數據來源、界定範圍調整而重編，故與 2020 年報告書數據有所差異。

自來水使用狀況

近三年自來水使用統計



全台大樓用水量
較去年節省
5.59%

	2019年	2020年	2021年
全台大樓自來水使用量(度)	207,555	213,156	201,240

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。

註 3：為提升數據揭露品質，本表歷史數據因應計算方法、調整而重編，故與 2020 年報告書數據有所差異。

廢棄物管理

近三年廢棄物統計



	2019年	2020年	2021年
資源回收總量(公噸)	281.7	251.8	310.1
焚化總量(公噸)	2,258.4	1,924.9	1,771.3
廢棄物總量(公噸)	2,540.1	2,176.7	2,081.4
廢棄物強度(公噸/人)	0.24	0.21	0.20

註 1：2019 年由新光摩天大樓人均廢棄物量推估。

註 2：2020 年及 2021 年資源回收總量由新光人壽總部（新光摩天大樓）推估，焚化總量由六棟自有大樓（新光摩天大樓、松山金融大樓、南京大樓、台中復興大樓、台中惠國大樓及嘉義中興大樓）推估。

提升能資源管理效率

新光人壽積極接軌數位金融，透過「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」作為與工具應用，減少相關能資源之耗用，並間接影響保戶的行為，落實 SDG 12 責任消費與生產之目標，為環境永續盡一分心力。

e 化減紙績效

因應行動通訊時代的來臨，新光人壽導入科技應用，除提升行銷與管理效率，亦藉此減少紙張之耗用，並向客戶傳達節能減碳之理念。

2021年 e 化減紙績效



行動	成果
行政 e 化-員工減紙	行政用紙購買量較前年度減少 3,115 包，減幅約 11.4%
工具 e 化-發展保險科技	e 保單、電子單據年度換算約節省 1,444.9 萬張紙 行動商務 APP: e 投保、e 拜訪、e 給付、e 契變、e 理賠，年度換算約節省 719.6 萬張紙 網路投保件數共 9,613 件，年度換算約節省 11.6 萬張紙

註 1：保險 e 化行動工具詳服務之光-數位創新服務章節

註 2：消耗紙張數 / 500 (一包 500 張) = 消耗紙張數量 (包)

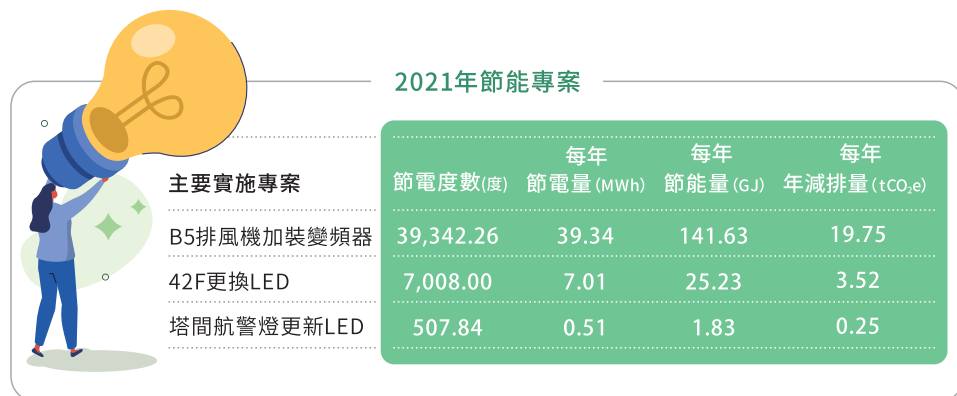
註 3：每包 A4, 70g 紙張碳排放量為 3.4kg CO₂e

註 4：消耗紙張數量 (包) * 3.4(kg-CO₂e)/1,000(單位換算) = 減少之碳足跡排放量 (tCO₂e)

2021 年摩天大樓節電專案措施

我們以 2019 年為基準年，針對類別一與類別二溫室氣體排放，設定至 2025 年溫室氣體總排放量每年減少 2% 之減碳目標。然鑑於自 2020 年起因應疫情啟動異地辦公、遠端會議等防疫措施，使部分營運據點用電量增加，為提高環境效率，達成減量目標，我們更強化推動多項節電措施，定期追蹤執行成效。

為提高能源使用效率為目標，2021 年我們積極更換節能設備，以達有效的減少電力使用量，未來將持續透過系統化管理與節能設備的汰換方式，提高辦公大樓之能源使用效率。



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，2021 年新光人壽北瓦大樓電腦機房 PUE 穩定維持為 1.47-1.91 之間，達 Green Grid 協會 PUE 評估標準認可之銅級水準。

註：Green Grid 協會 PUE 評估綠色機房銅級標準 PUE：1.67~2



形塑減碳文化

積極推廣環境教育，並透過廣大員工、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。

疫情下的低碳辦公

2021 年國內疫情升溫，為避免不必要的接觸，大舉改變辦公模式，以線上會議、線上教育訓練課程取代實體，除降低感染風險，同時也有效降低通勤、人員移動所產生之碳足跡。

鼓勵員工多走路少開車

我們明白，新光人壽外勤人員交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵外勤人員，對於近距離的保戶拜訪，多用步行或使用低碳運具（如腳踏車），不但有助於減少溫室氣體的排放量，也有益健康。

節電行動

為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽自 2008 年起已連續 13 年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以具體行動支持環境保護及節能減碳。

「夏日節電 316 行動」我們節電中：截至 2021 年，新光人壽已第 15 年實施「夏日輕衫」活動，用行動響應政府節能減碳政策，行動方案為男性同仁著襯衫不打領帶，女性同仁著短袖制服，將辦公大樓空調溫度維持在經濟部能源局宣導的夏日適溫 26°C 至 28°C。

節水行動

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，且由於主要來源為自來水，生活污水均排放至都市污水下水道，對水源不會造成重大影響，我們致力減少水資源浪費，在 2021 年疫情壟罩之下，減少用水達 5.59%；在未來，我們將持續規劃更全面的資源管理政策，減少水資源的耗用。



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。

新光人壽友善建築承諾

- ◆ 未來開發新興建築規劃時，均以取得綠建築標章為主軸設計，藉此將使綠建築由過去「消耗最少地球資源，製造最少廢棄物的建築物」的消極定義，擴大為「生態、節能、減廢、健康的建築物」的積極定義。
- ◆ 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。



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。

截至 2021 年，本公司累計 6 棟大樓申請綠建築證書，其中包含取得 5 張綠建築證書、1 張候選綠建築證書及 1 張美國 LEED 證書，2022 年動工及尚在規劃興建大樓共 6 案皆規劃取得綠建築證書。

2021 年新光人壽見潭傑仕堡與新光人壽水漾傑仕堡各別取得黃金級綠建築證書，以綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源、污水垃圾改善等七大指標，於基地內種植大量喬木及灌木、空調設備全面採用節能機型、建築照明採用 LED 燈具、選用有省水標章之衛浴設備、設置垃圾冷藏設備、並大量使用綠色建材等，致力打造低碳永續之智慧綠建築。

近三年綠色建築成果

建築物	綠色作為	成果
新光南港軟體園區大樓 	1. 投入 19.87 億元打造綠建築，已於 2018 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO ₂ 吸收量（綠化設計值）：690.31t • 基地保水量：982.89m ³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：259.79m ³	2020 年取得黃金級綠建築證書 
新光人壽見潭傑仕堡 	1. 投入 13.11 億元打造綠建築，已於 2021 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO ₂ 吸收量（綠化設計值）：352.47 t • 地保水量：641.31m ³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：139.65m ³	2021 年取得黃金級綠建築證書 
新光人壽水漾傑仕堡 	1. 投入 13.13 億元打造綠建築，已於 2021 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO ₂ 吸收量（綠化設計值）：644.33t • 基地保水量：15.26m ³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：70m ³	2021 年取得黃金級綠建築證書 



永續供應鏈

我們深知自身之影響力，因此我們積極找尋機會，不僅追求企業永續經營，也希望落實環境永續發展，共同為下一代創造更美好的生活環境。

建構永續供應商管理

新光人壽提供社會大眾多元化保險商品與服務，產品設計及服務主要由專業人員執行，與傳統或科技產業不同，較無明顯上、中下游之供應鏈體系，且以勞務及行政之需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購、不動產工程為主，供應商類型可分為勞務類、財物類、工程類。

我們依據母公司新光金控訂定之供應商管理規範，確實落實供應商永續管理作為，包括：

- 新供應商須 100% 簽署供應商 CSR 承諾書，承諾遵守企業道德、員工權益與人權關懷、環境保護等面向。
- 建置供應商管理系統，邀請遴選廠商簽署 CSR 承諾書，串連永續供應鏈，共創環境永續。
- 定期舉辦「新光人壽供應商大會」，將企業永續理念推廣至供應鏈夥伴。
- 持續深化供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善。

此外，我們亦鼓勵商業夥伴制定妥適的環境政策，推動相關 ESG 行動，時刻關注營運中可能對環境及勞動人權造成的影響，如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。



2021年供應商管理狀況

類型	勞務類	財務類	工程類
家數	214	234	47
總計	495		
簽署供應商 CSR 承諾書(家數)	新供應商(家數)	新供應商簽署供應商 CSR 承諾書(家數)	新供應商簽署百分比
277	22	22	100%



註 1：財務類供應商包含辦公室軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等；勞務類供應商包含為人力委外、教育訓練、系統維護及處理等；工程類供應商則指公司若於當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包之相關廠商。

註 2：工程類僅合約金額 100 萬元以上納入計算。

落實在地綠色採購

我們發揮採購影響力，提升對環境永續的影響力，連續六年被評定為綠色採購績優單位，並榮獲台北市環保局頒發之「民間企業及團體綠色採購獎」。

在地綠色採購

項目	說明
政策	訂定《新光人壽供應商 CSR 承諾書》規範響應環境保護政策。
作法	辦公及事務設備積極選用環保節能標章及遵循環境規範之產品，逐步提升採購環保節能產品之比例。





服務之光

創新

多元產品／數位創新服務／公平待客

業界獨家空污保單，對空氣污染及新冠肺炎疫情持續延燒對人體健康的危害，給予肺部特定保障，榮獲「第十八屆國家品牌玉山獎」



微型保險計畫

已有超過 **8.9萬名** 民眾受惠

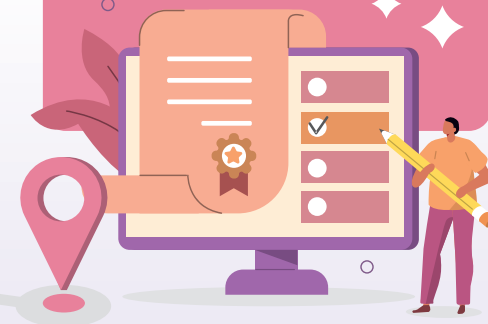
提供 **274.6億** 保障



2021年新光人壽整體
淨推薦值(NPS)為**78.8%**
較前年度提升**3.1%**



獲金管會保險競賽「公平待客原則評核顯著進步獎」、「紓困績優獎」、「微型保險業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」四項大獎



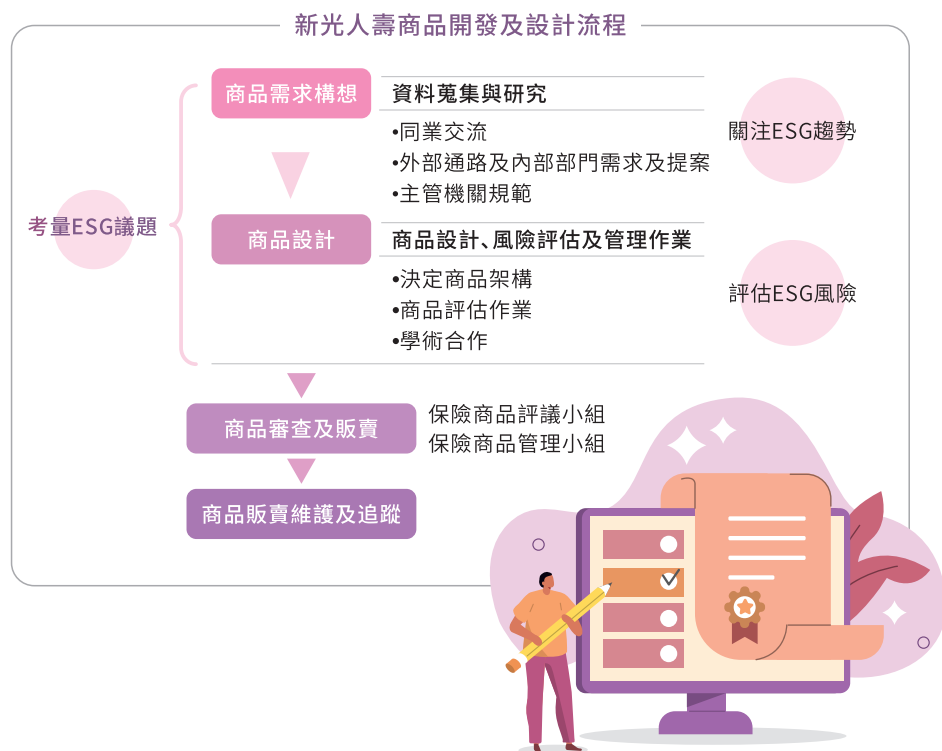
@ 多元產品

創新金融與永續商品

新光人壽因應永續/ESG 趨勢、社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品，並透過下列原則，確保符合及保障消費者權益，包括：

- 商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理。
- 持續關注 ESG，於商品開發過程中及「保險商品評議小組」會議納入 ESG 評議議題，建立包容性商品量測機制，落實公平待客，實現友善金融，提升保戶服務。
- 販賣時持續推動 E 投保、遠距投保及電子保單等無紙低碳服務。

2021 年為提供國人保險保障、鼓勵國人維持健康，強化健康風險管理能力 (SDG 3)，新光人壽開發 14 張保障型商品、22 張健康及傷害險商品。



優質專業榮耀

新光人壽非常安心醫療終身健康保險

業界獨家「空污保單」，針對呼吸系統及循環系統疾病的特定住院及手術醫療，提供加倍醫療給付做重點補強。

- 「第十八屆國家品牌玉山獎」最佳產品類
- 第 22+1 屆保險信望愛獎 - 「最佳商品創意獎」—壽險組
- 2021 台灣金融之星「最佳商品創新獎」



新光人壽活力健身重大傷病定期保險

重大傷病範圍採用全民健保定義。設計具備外溢機制商品，透過保費折扣之誘因，鼓勵保戶落實或提升自身健康管理觀念及行為。

- 「第十六屆金炬獎」年度創新設計
- 「第九屆臺灣保險卓越獎」商品創新專案企畫卓越獎銀質獎



我們致力於品牌與產品創新外，同步強化企業跨部門間的合作戰略，深入且洞悉客戶最真實的需求，創造符合市場所需的商品。

呼應趨勢	商品類型	成果
<p>防疫醫療 以金融保險核心能力，協助保戶抵禦空污及新冠肺炎疫情的威脅</p>	空污保單商品	推出升級版外掛式空污保單「新光人壽非常健康終身健康保險附加條款」，著重心、肺保障，並提供兩大肺部特定疾病保障（肺部纖維化及慢性阻塞性肺病（重度））之強化型終身醫療保障
<p>健康促進 藉由「健身運動、有效步數及運動賽事」等三大外溢機制，透過保費折減誘因，鼓勵保戶提升自身健康管理、降低罹病風險</p>	新冠醫療重症商品	提供低保費的「新光人壽好時光住院醫療定期健康保險」，結合負壓隔離病房保險金加倍特色，讓民眾能進一步安心防疫
	外溢機制商品	<ul style="list-style-type: none"> • 新推出數項創新外溢機制商品，2021 年外溢保單 25,363 件，保費收入達 13.3 億元，累計承保金額達 67.1 億元 • 保戶總累計步數達 7.60 億步及 1.3 萬健身房使用次數

普惠金融商品

新光人壽積極響應 SDGs1.4 及 8.10、實踐普惠金融政策、落實公平待客，重視各族群之商品需求，提供多元且完善的商品及服務，以提升金融服務使用性。



如欲了解更多商品資訊，
請參考新光人壽官網 [↗](#)



受惠族群	商品類型	成果
 <p>高齡及身心障礙族群 因應高齡少子社會、滿足保戶投資及退休規劃、提升國人生活保障，推出多元商品推選擇，讓退休規劃更具彈性</p>	<p>長照系列保險商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出「新光人壽長照心安長期照顧終身健康保險」及「一次心安長期照顧終身健康保險附約」，提供保戶更多選擇 <p>「實支實付型」健康險商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續銷售「新光人壽呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽增安心自負額住院醫療健康保險附約」 <p>退休規劃商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出「新光人壽活利贏家變額年金保險」及「新光人壽 In Cash 變額年金保險」 <p>保障型保險商品平台</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出基富通「保障型保險商品平台 ↗」商品，推廣提高保障的觀念 <p>小額終老保險</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險及 My Only 小額終身壽險 2021 年小額終老保險共 3,558 件，累計超過 2 萬名中高齡民眾受到保障 	
 <p>經濟弱勢族群 提供微型保險，強化弱勢族群基本保障</p>	<p>微型保險</p> <ul style="list-style-type: none"> 與社福團體、鄰里辦公室、縣市政府社會局、農漁會及各大專院校等機構團體合作，提供微型保險保費贊助。 2021 年保費達 749.1 萬，榮獲金管會「微型保險業務績優獎」及「微型保險身心障礙關懷獎」 開辦至今累計提供超過 8.9 萬名民眾、總計 274.6 億的保險保障 	
 <p>小資年輕族群 以「小保費換大保障」理念，開發高保障、低單價之保險商品，為小資族輕鬆搭配最適保險</p>	<p>年輕族群專屬商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出「我的好時光保險計畫」，依生涯階段需求，組合最適保險計畫 持續推動「活力系列」商品，已承保 12.1 萬件新契約 	

@ 數位創新服務

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動各種數位及保險科技應用、優化行政效率，及提升顧客服務體驗。

新光人壽的數位轉型策略，為「深化客戶關係，提升營運效能，以拓展多元場景」，我們以人為本，透過科技賦能，創新客戶體驗，增加服務的可及性以及應用性，降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化。

展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，進行商務轉型，持續提供全通路的輕旅程服務架構。並以 ESG 為主軸，落實在產品開發、營運流程、人才發展、永續貢獻四大指標中。



發展數位金融－深化客戶關係

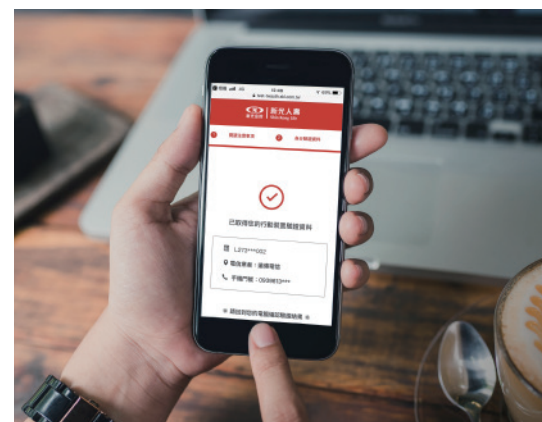
網站專區 - 便捷服務

網路投保 - 創新溝通模式

提供超過 10 個保險商品，透過創新數位溝通模式，運用影音短片說明各項商品特色，讓客戶輕鬆理解受理規定及商品內容，滿足多元保障需求、提供便捷的投保服務。(詳見新光人壽網路投保網站)

客戶自主交易 - 網路會員專區

打造以消費者為中心的網路投保及網路保險服務的體驗環境，領先業界推出「手機進行實名認證」，以及與新光銀行合作的「立碼驗」服務，客戶輸入門號或於全家超商進行身分驗證，即可迅速成為新壽網路會員，增加便利及多元性，方便客戶加入後，可自主從新光人壽會員專區辦理保單借款、契變、理賠、信用卡交易變更等多樣交易服務。



2021 年網路投保共
9,613 件，保費收入
約 2,900 萬元。

2021 年底會員人數累計已達 82 萬人，當年度服務交易量達 78 萬件，手機門號驗證申辦佔率達 80.6%。提供保戶多元線上身分驗證服務更獲得「國家品牌玉山獎—最佳產品暨首獎」



行動體驗 享受便利生活

行動 / 電子化保險

因應 Fintech 數位金融時代來臨，新光人壽推出「e-agent 數位業務員資訊整合平台」，透過行動工具，協助業務夥伴漸次轉型為前瞻業務員，同時優化行政效率，並減少紙張之耗用，創造環境效益。(減碳績效詳見「低碳之光」)



新光人壽 APP

保戶可透過行動裝置下載「新光人壽 APP」，除享有優質與便利的自主服務外，還可搭配外溢保單，利用健康管理功能，記錄自己的運動紀錄及健康生活來累計點數，將個人健康化為「實質有感」的保費折扣。

自上線後累計 52 萬人次下載、月均開啟約 26 萬次、月均有 12 萬名保戶登入



LINE 官方帳號 口袋服務中心

新光人壽是首家將客製化保險服務搬上 LINE 官方帳號，將企業的 LINE 官方帳號定位為「口袋裡的服務中心」，提供多項超貼心的一對一專屬服務，如保單 / 匯款通知、保單借 / 還款、繳費及查詢專屬服務人員等，讓客戶「揪甘心」。

在疫情嚴峻階段，我們鼓勵保戶自主使用數位金融工具完成保險服務，同時持續透過 LINE 官方帳號功能優化，如「保單借款還款專戶查詢」、「LINE 通知型訊息服務」等，並設計遊戲化及累積點數之行銷活動，持續深化服務能量，期望透過利用 LINE 的普及度來提升金融服務的及可性與使用性。



2021 年新光人壽 LINE 好友人數已突破 377 萬人，全服務總點擊使用率累計近 73 萬次，並獲得「國家品牌玉山獎—最佳人氣品牌」、「CSEA 客服卓越大獎」、「財訊金融獎」、「GCCA(大中華客服中心聯盟)大獎」、「工商時報數位金融獎」、「行銷傳播傑出貢獻獎」，超過 5 成的綁定客戶給予 5 星滿意度！



保險科技運用－提升營運效能

新光人壽運用保險金融科技，發掘數據價值，以用戶導向思維，致力於創造與客戶需求契合、直覺、暖心的場景金融體驗，為企業帶來敏捷生產力以創新體驗贏得客戶。

智能客服 - 大數據提供服務

新光人壽領先同業，首創「智能客服中心 (Smart Contact Center)」透過多元及智慧化服務功能，協助第一線客服人員，提供一站式貼心支援，讓使用者隨時、隨心、隨處得到最好的服務品質。

智能客服小新

智能服務	說明
語音辨識系統	<ul style="list-style-type: none"> 創新語音辨識技術，提供精準服務。 提供即時管理資訊。
CRM大數據分析	<ul style="list-style-type: none"> 結合語音分析系統，自動將海量錄音轉為結構化索引，挖掘有價值的資訊。 透過視覺化自主分析，深入了解保戶的想法與需求。
AI 智能客服	<ul style="list-style-type: none"> 將保險知識內化至「小新」機器人知識庫。 「小新 2.0」：領先業界採用 GOOGLE 最新演算技術，導入全新 UI/UX 互動體驗設計，讓保戶感受「小新」猶如真人一樣的服務溫度。

2021年成果

- 電話簡易變更服務 10.3 萬人次。
- 智慧提醒服務：6000 人次。
- 「智能客服小新」滿意度：88.2%。
- 取得多輪式對話式商務服務新型專利。
- 取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神秘客」、「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證。




保險科技運用共享平台 (保全 / 理賠聯盟鏈、電子保單存證)

新光人壽積極參與保險科技運用共享平台下的「保全 / 理賠聯盟鏈」，以「單一申請，文件互通」之模式，讓保戶享受一家申請，多家同步受理快速、簡便的服務。未來將搭配「理賠醫起通」功能，提供保戶系統化之理賠及支付服務，減少作業風險、縮短處理天數，提升客戶滿意度。

電子保單存證自 2020 年上線後，新光人壽所製發之電子保單，皆透過第三方認證機構「保險科技運用共享平台」進行驗證及存證，並記錄投保與異動 (保全) 歷程，做為日後發生電子保單真偽爭議時之佐證，確保保戶與保險公司之保障與權益。(詳情請見官網)

遠距平台應用

受新冠疫情的影響，客戶對於遠距服務的接受度提高。新光人壽加速各類遠距服務的應用，打破業界視訊投保之門檻限制，推出專屬「防疫視訊錄影平台」，透過視訊結合身分驗證與簽章技術，整合行動 E 投保電子要保書下載、線上即時視訊錄影上傳，及要保文件拍照回傳等一站式視訊投保服務，客戶只需要簡單三步驟，即可在不與業務員接觸的情況下完成投保。此外，客戶不必下載視訊軟體，只要用行動裝置，透過簡訊進行身分認證，以電子簽章簽署要保文件，即可完成投保，不僅投保快速，並兼具防疫及無紙化節碳效益。



視訊投保 e 指搞定

- 點簡訊連結**
進行身分識別 MID 認證
- 點同意視訊**
啟動視訊錄影 進行遠距投保
- 點同意簽署**
使用電子簽章 簽署於要保文件

客戶不必下載視訊軟體，只要透過簡訊進行身分認證(MID)，以電子簽章簽署要保文件，輕鬆簡便e指搞定。



@ 公平待客

2021 年，我們以「卓越體驗，永續新光」為年度策略主軸，秉持「以客為尊」的精神，持續落實消費者保護，及推動公平待客，提供大眾最安心的服務，致力成為最受保戶信賴的壽險領導品牌。

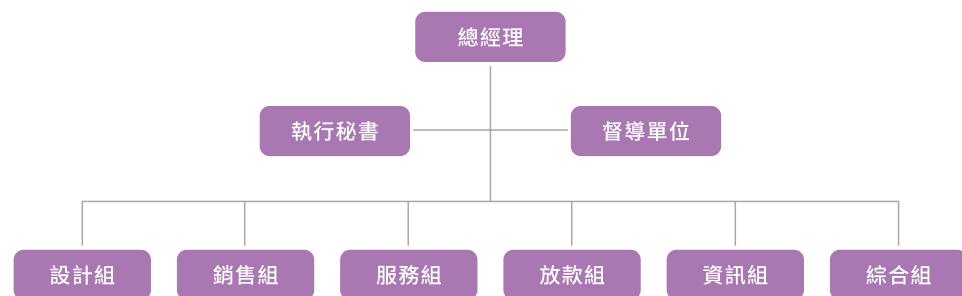
落實公平待客原則

新光人壽按公平待客原則，建立以「公平待客」為核心之企業文化，強化員工對於金融消費者保護之認知，及相關法規之遵循，增進客戶對於公司之信心。

公平待客委員會

政策／辦法及運作機制

我們在 2019 年修訂「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，成立「公平待客委員會」，下設「設計組」、「銷售組」、「服務組」、「放款組」、「資訊組」、「綜合組」六個推動小組，負責督導公平待客原則相關作業之執行，並將成果定期提報董事會審議，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。



2021 年執行成果

- ◆ 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向董事會提出公平待客原則業務報告共 2 次。
- ◆ 除對所有從業人員辦理年度教育訓練外；另針對董事、高階主管與負責業務同仁，邀請外部講師進行面授教育訓練共 9 場。

強化公平待客措施



負責任行銷廣告

新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，100% 皆符合法令對資訊揭露的要求外：

- (1) 重視外勤人員的招攬行為，及銷售文件之審核與覆核機制，依循「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」，確保各類商品說明書或文宣、字體或風險警語，均已依相關規定充分揭露，保障消費者知的權益。
- (2) 訂定「業務招攬處理制度及程序」，透過嚴格控管機制，防範保費挪用管理機制，確保企業利益及保戶權益不受影響。
- (3) 啟動「業務員防詐欺風險控管模型」，透過風險示警，預防業務員異常招攬行為，防範挪用保費、不當行銷、不當勸誘保戶等不當作為。

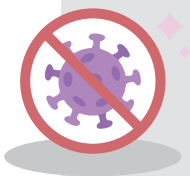
2021 年共計二件未遵循行銷傳播相關法規之案件，皆已完成檢討且提出具體改善方案，設置覆核機制並加強控管招攬品質，並於本公司資訊公開揭露，並於本公司資訊公開揭露。(詳見資訊公開 - 其他應記載事項)

保險友善服務措施

安定社會是保險業的社會責任，新光人壽響應普惠金融政策，建構友善保險服務環境及措施，以提高保險服務可及性、使用性及品質為目標，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群皆可享有同等的金融服務。未來將持續追求全通路的友善保險體驗，建立保護消費者企業文化，聚焦公平待客的核心價值，回應客戶需求的本質，落實普惠金融。



服務對象	措施	普惠服務機制	2021 年成果
弱勢族群	建置金融友善服務	<ul style="list-style-type: none"> 無障礙網站服務：於官網設置「金融友善服務專區」，降低身心障礙者網路應用問題。 無障礙溝通服務：保戶至臨櫃辦理保單服務時，透過「手語視訊翻譯平台」向專業手語翻譯員連線，使聽語障人士能順暢溝通。 友善環境：服務據點設有無障礙通道、服務鈴或引導指示牌，服務櫃檯配置輔具設施並供輪椅進出。 多元服務管道：透過客戶服務專線 (0800-031-115)，提供線上或到府服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融友善服務專區」取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章 AA 認證」。 2021 年 5 月，領先壽險業界推出聽語障人士 LOY「手語視訊翻譯平台」。
	推廣金融保險教育	<ul style="list-style-type: none"> 定期邀請各界專家分享理財、休閒、身心健康等各領域之專業新知。 與多扶事業共同開辦無障礙線上教育訓練，提供身心障礙客戶更適切服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 15 場次「新光美麗人生」講座，參與人數共 5,061 人。 開辦 5 場次無障礙線上教育訓練。
中高齡長者	新光人壽長照護網站	<ul style="list-style-type: none"> 為提升大眾對於長照議題的了解，設置新光人壽長照護網站，傳遞長期照護知識、社福資源運用、保險、專業醫護訪談、養生健康訊息及促進交流分享等。 	<ul style="list-style-type: none"> 網站累計有 87 萬訪問人次、325 萬瀏覽頁數，其中，不重複訪客約 68 萬人，自然搜尋流量達 71%。 25-54 歲瀏覽者佔 70%，顯示本網站可有效提供青壯年族群所需資訊。
	發揮集團綜效，完善長者退休規劃	<ul style="list-style-type: none"> 結合集團資源，從經濟保障、安全照護、到宅醫療、健康醫療到樂活老化，提供保戶完善的高齡退休的樂齡生活。 於新光站前樂活未來館內設置首創全國之先的 4.5 坪全齡照護室，方便長者及身心障礙朋友使用。 打造「新板傑仕堡全齡園區」，結合保全、醫院等醫療照護服務，提供高齡住戶健康、安全無虞的退休生活空間。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年「新板傑仕堡全齡園區」連續兩年通過 SNQ 國家品質認證，成為全台首間通過該認證之樂齡宅。



服務對象	措施	普惠服務機制	2021 年成果
急難／ 受災保戶	全球海外緊急救助服務	<ul style="list-style-type: none"> 當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，新光人壽立即啟動海外急難救助機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 2013 年至 2021 年，累計提供 64 件服務案件，總共花費 3,345 萬元。
	緊急災害事故關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> 「防颱／防災五保」機制：發生颱風、災害時，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、保險費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠，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。 重大事故關懷慰問金：當保戶遭遇重大意外事故時，新光人壽提供關懷慰問金。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年共啟動四次緊急應變機制。 2021 年對於「太魯閣號出軌」、「高雄城中城大樓火災」事故，受傷門診、住院及罹難之保戶發放慰問金。
COVID-19 疫情衝擊	防疫紓困	<ul style="list-style-type: none"> 疫情下服務：因應新冠肺炎 (COVID-19) 疫情，提供緩繳保費 / 保單借款利息、線上快速通關理賠 EXPRESS、各項理賠融通因應措施等服務。 鼓勵保戶多使用數位自主服務管道，降低接觸風險。 防疫關懷慰問金：為感謝並守護堅持在疫情最前線的醫護人員，除提供理賠從寬服務外，對於擔任醫護人員且經確診之保戶，亦致贈關懷慰問金 3 萬元。 紓困保單借款優惠：為幫助因疫情衝擊生計之保戶度過難關，自主性舉辦三次保單借款優惠專案 (借款利率 1.5%~2.5%)，於同年配合主管機關政策，辦理「經濟紓困保單借款優惠專案」(借款利率 1.28%)。 	<ul style="list-style-type: none"> 「經濟紓困保單借款優惠專案」，壽險業全年度共核貸 142.67 億元，本公司共貸出 14.38 億元，佔比為 10%，排名為業界第四。 加計本公司自主舉辦之保單借款優惠專案，全年合計辦理四次，共 33,479 人完成申請，申辦總優惠金額達 112.27 億元。
小資族群	人生設計所	<ul style="list-style-type: none"> 推出專為年輕人規劃的「人生設計所」保險諮詢服務，提供具啟發性、互動性的服務體驗，改變傳統保險業的品牌形象。 	<ul style="list-style-type: none"> 人生設計所潛在客戶新增 1.2 萬人。 新契約件數成長超過 3 倍。 白地客戶^註件數佔 33%。 泛保障型商品件數佔 74%。



* 註：白地客戶為成交新契約當下未持有新光人壽有效契約者。

客戶服務與溝通

新光人壽傾聽客戶需求，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 國際服務驗證」提升客服專員的「專業服務 Do Things Right」，秉持「3D 服務政策」，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。



持續優化客戶體驗

為持續提升客戶服務體驗，我們導入「淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS)」，將客戶回饋之推薦程度，作為衡量客戶對公司服務之評價，並轉化為服務提升作為之重要決策參考。在各項作為推動下，2021 年新光人壽整體 NPS 達 78.8%，較前年度提升 3.1%。

傾聽保戶聲音

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來強化服務品質。為確保服務品質持續穩定，亦持續透過培訓課程，及定期檢核機制，來改善服務水準，提升顧客滿意度。

2021 年「0800 客戶服務專線」共服務近 52.2 萬通的來電通數，服務滿意度為 88.1%，其中以詢問保單行政業務 (保全、保費及契約內容諮詢) 為大宗。

為提升客戶服務品質，新光人壽客服於 2016 年通過「BSI 英國標準協會」嚴格檢驗，取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神秘客」及「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證，為壽險業首家取得之卓越服務標章企業。(證書詳見附錄)

滿意度調查機制	2019 年	2020 年	2021 年
滿意之客戶佔比	88.8%	88.6%	88.1%

完善回應保戶意見

針對保戶申訴問題，我們設有申訴信箱，於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。

在有效控管及回應的努力之下，評議申訴案件權值及綜合評分各項名次，均大幅改善與進步，已獲得具體成效。

快速理賠服務

建置「理賠風險分析系統」，透過「立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程」3大策略，快速的回應保戶理賠需求。2021年客戶理賠滿意度達93.7%。



評議比率

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

分析項目	2019年		2020年		2021年	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
評議比率 (萬分比)	0.025	0.035	0.034	0.037	0.035	0.032
平均處理天數	1.00		1.02		1.02	



資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率每年一次）

工具	說明
理賠風險分析系統	<ul style="list-style-type: none"> 分析拒賠案件特性及趨勢，提升調查命中率，防範理賠詐欺行為。 當發查率下降且破案率上升時，顯示整體調查績效提升、理賠損失降低。
快速理賠進階風險分析系統	<p>奠基於高風險模型之建置經驗，分析快速理賠案件的特性及趨勢，提升整體作業績效、降低理賠作業成本。</p>

註 1：理賠發查率 = 發查件數 / 結案件數；「發查」是指調查員協助調閱病歷或醫療資料、查看事故或現狀等輔助案件審核的程序。

註 2：理賠破案率 = 破案件數 / 發查件數。



2021年成效

- ◆ 理賠發查率^{註1}較去年下降至2.2%。
- ◆ 理賠破案率^{註2}較去年上升至33.3%。
- ◆ 2021年正常件平均經辦天數為1.3天。
- ◆ 人均月審核件數由2017年上線前282件增加至2021年367件。













幸福之光

創新

共好

多元人才招聘／人才培育與發展／幸福職場

績優人才留任率達
96.3%



2021年共撥發 2,357萬元
專業證照獎勵津貼及獎勵金



超額僱用身心障礙者員工；
2021年核發原住民就業獎勵金約

1,200萬元



內外勤女性主管職占
56.9%



勞資爭議數
從2020年的2件
減少為2021年的0件



員工持股信託共補助
2,584萬元



核心願景



新光人壽從核心價值出發，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。

多元人才招聘

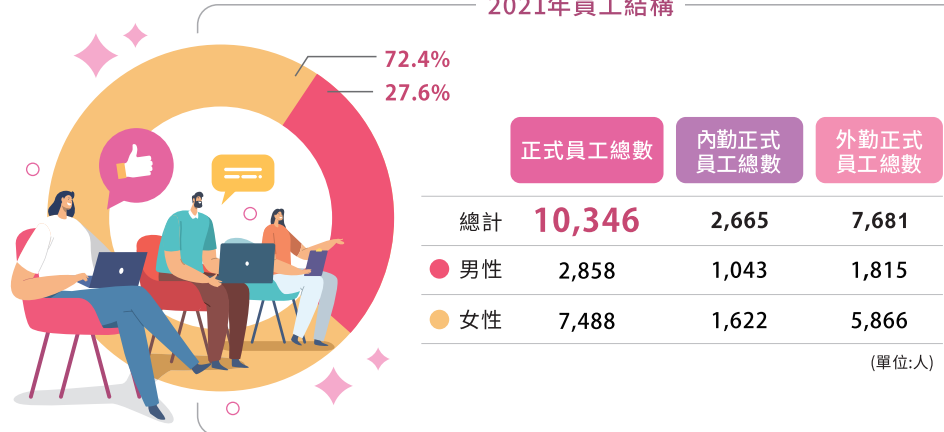
秉持「傳承沒有終點，創新沒有界限」的精神，強化職能建構、確保組織人才永續發展的人力資本策略，採用平衡計分卡發展營運計畫，搭配結合職能的績效發展制度，規劃及推動整體人力資本發展之「選、用、育、留」計畫。

打造具包容性職場

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為台灣當地員工，高階主管 100% 均為台灣籍；2021 年正式員工總數為 10,346 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,665 人、外勤員工人數為 7,681 人，男性佔 27.6%、女性佔 72.4%。

2021年員工結構

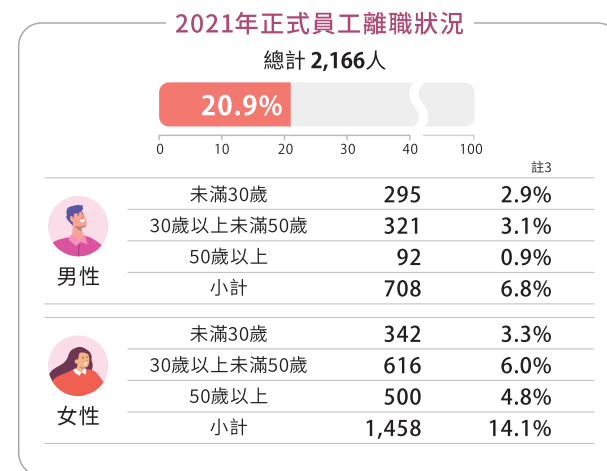
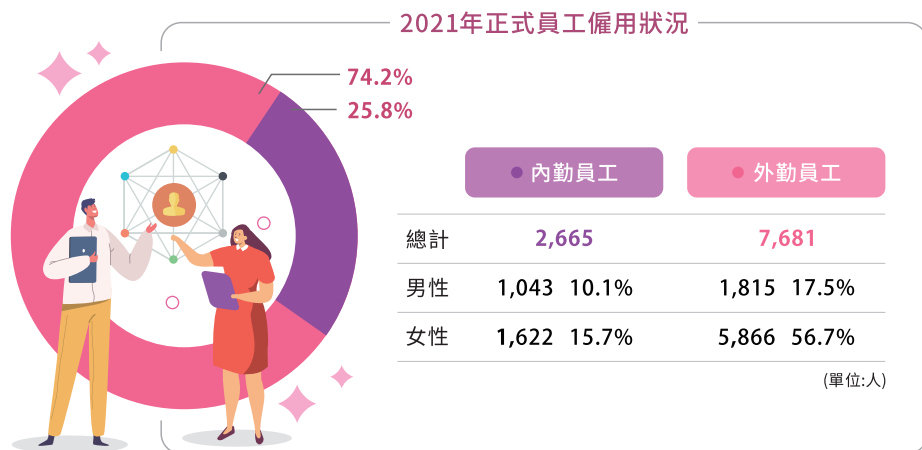


類別	內勤員工					外勤員工					總計	
	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計		
男性	正式員工	1,039	4	1,040	3	1,043	1,815	0	1,815	0	1,815	2,858
	非正式員工	17	0	17	0	17	549	0	549	0	549	566
	小計	1,056	4	1,057	3	1,060	2,364	0	2,364	0	2,364	3,424
女性	正式員工	1,621	1	1,622	0	1,622	5,866	0	5,866	0	5,866	7,488
	非正式員工	37	0	37	0	37	3,514	0	3,514	0	3,514	3,551
	小計	1,658	1	1,659	0	1,659	9,380	0	9,380	0	9,380	11,039
合計	正式員工	2,660	5	2,662	3	2,665	7,681	0	7,681	0	7,681	10,346
	非正式員工	54	0	54	0	54	4,063	0	4,063	0	4,063	4,117
	小計	2,714	5	2,716	3	2,719	11,744	0	11,744	0	11,744	14,463

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。



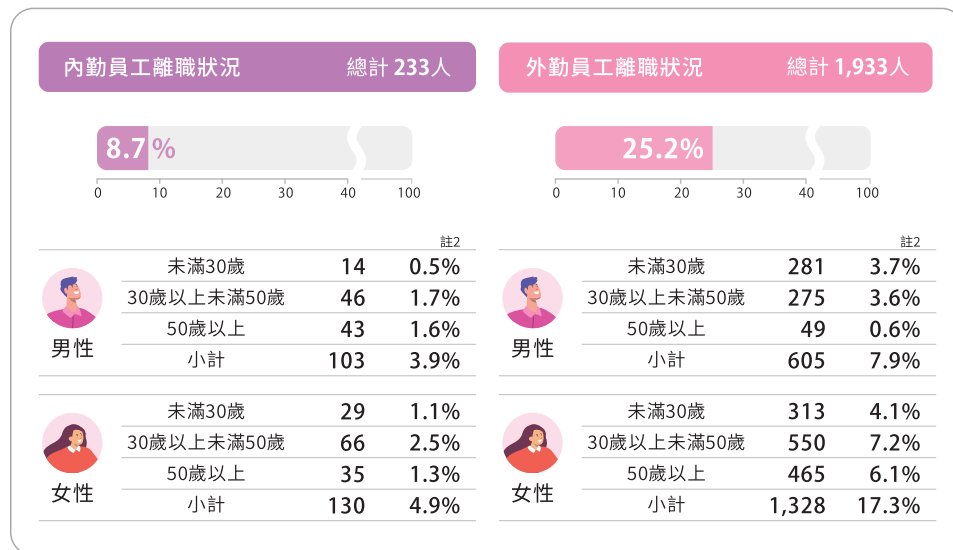


性別	年齡	內勤員工					年齡層比例 ^{註2}	外勤員工					年齡層比例 ^{註2}
		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	
男	未滿30歲	0	0	5	5	104	1.1%	0	0	79	79	592	6.5%
	30歲以上未滿50歲	15	84	138	237	394	6.1%	0	0	243	243	701	9.1%
	50歲以上	41	57	47	145	158	2.9%	0	0	28	28	172	1.9%
	小計	56	141	190	387	656	10.1%	0	0	350	350	1,465	17.5%
女	未滿30歲	0	0	0	0	215	2.1%	0	0	51	51	735	7.6%
	30歲以上未滿50歲	4	52	63	119	871	9.6%	0	0	342	342	2,012	22.8%
	50歲以上	7	23	57	87	330	4.0%	0	0	375	375	2,351	26.3%
	小計	11	75	120	206	1,416	15.7%	0	0	768	768	5,098	56.7%
總計		67	216	310	593	2,072	25.8%	0	0	1,118	1,118	6,563	74.2%
職級比例 ^{註3}		0.7%	2.1%	3.0%	5.7%	20.0%		0.0%	0.0%	10.8%	10.8%	63.4%	

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：各年齡層正式員工比例(%) = (各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數)。

註3：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)。



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：內(外)勤正式員工離職率(%) = (內(外)勤正式員工離職人數 / 內(外)勤正式員工總人數)。

註3：年度正式員工離職比例(%) = (全體正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數)。

註4：2021年海外地區無正式員工離職。

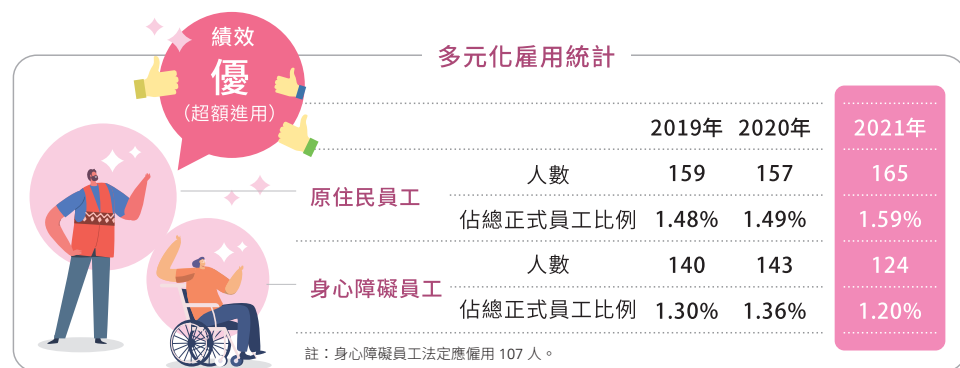
平等雇用

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。

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；2021 年共進用 124 名身心障礙員工。
- 訂定《增員原住民獎勵辦法》，提供原住民就業機會；2021 年核發獎勵金約 1,200 萬元。
- 原住民員工返鄉參與歲時祭儀，額外提供 1 天特別休假，及 6,000 元返鄉補助金；2021 年共補助 41 人，補助金合計 24.6 萬元。



重視女力

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，2021 年考核績優人員女性比例高於男性，反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。

2021年新光人壽女性主管統計表

	人數	比例
高階主管	11	16.4%
中階主管	75	34.7%
基層主管	888	62.2%
業務單位主管	768	68.7%

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、處經理及區經理。
 註 2：業務單位主管為創造營收單位之主管，不分階層。

招募新世代人才

業務員招募計畫

多元人才招聘 - 人才吸引

專案 / 計畫	說明	2021 年成果
漾主管培育計畫	延攬優質年輕人才作為儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化	298 人
新秀培育專案	增強弱體單位招募動能，吸引各地優秀轉職人員投入保險業	264 人
專銷制青年展業主管培育計畫 - 展翼專案	透過完整培育訓練、財務補助及獎勵制度，協助提升銷售技能，發展組織並晉升展業主管	新進 22 名人員
專銷制精英展業主管培育計畫	招募具有即戰力之業務人員，協助一年內在本公司生根茁壯發展	新進 13 名人員

產學合作計畫

- 提供各大專院校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。2021 年與國內大專校院共 133 間系所合作，共有 269 位參與產學合作計畫。

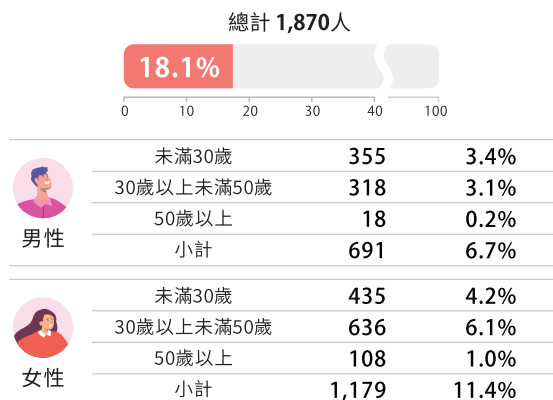


實習計畫 / 獎學金計畫

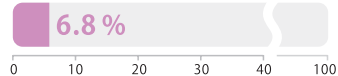
持續推動學生企業實習、暑期實習、保險實務課程、企業參訪等專案，以豐富的課程和饒富趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程。2021 年實習計畫投入約 273 萬元，共招收 1 名暑期實習生、11 名產學合作實習生、13 名資訊類實習生，其中 5 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。



2021年新進正式員工僱用狀況

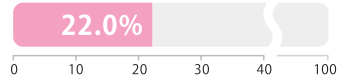


內勤員工新進僱用 總計 180 人



男性	未滿30歲	31	1.2%
	30歲以上未滿50歲	49	1.8%
	50歲以上	3	0.1%
	小計	83	3.1%
女性	未滿30歲	54	2.0%
	30歲以上未滿50歲	43	1.6%
	50歲以上	0	0.0%
	小計	97	3.6%

外勤員工新進僱用 總計 1,690 人



男性	未滿30歲	324	4.2%
	30歲以上未滿50歲	269	3.5%
	50歲以上	15	0.2%
	小計	608	7.9%
女性	未滿30歲	381	5.0%
	30歲以上未滿50歲	593	7.7%
	50歲以上	108	1.4%
	小計	1,082	14.1%

人才培育與發展

培訓策略與計畫

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。2021 年績優人才留任率達 96.3%，新進人員留置率為 89.1%。

依公司年度策略主軸「卓越體驗，永續新光」，以達公司營運策略績效，訂定年度訓練計畫；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。

完整培育體系

各層級員工規劃完整訓練規劃及職涯發展

- 訓練體系主要分為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類
- 根據各核心人員訓練類別需求，規劃學習地圖，透過多元化學習機制，開拓職涯發展路徑
- 2021 年學習地圖開辦 751 班，總完訓人次 22,530 人，平均滿意度 4.89 分（五分量表）



註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。 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 3：2021 年海外地區無新進之正式員工。

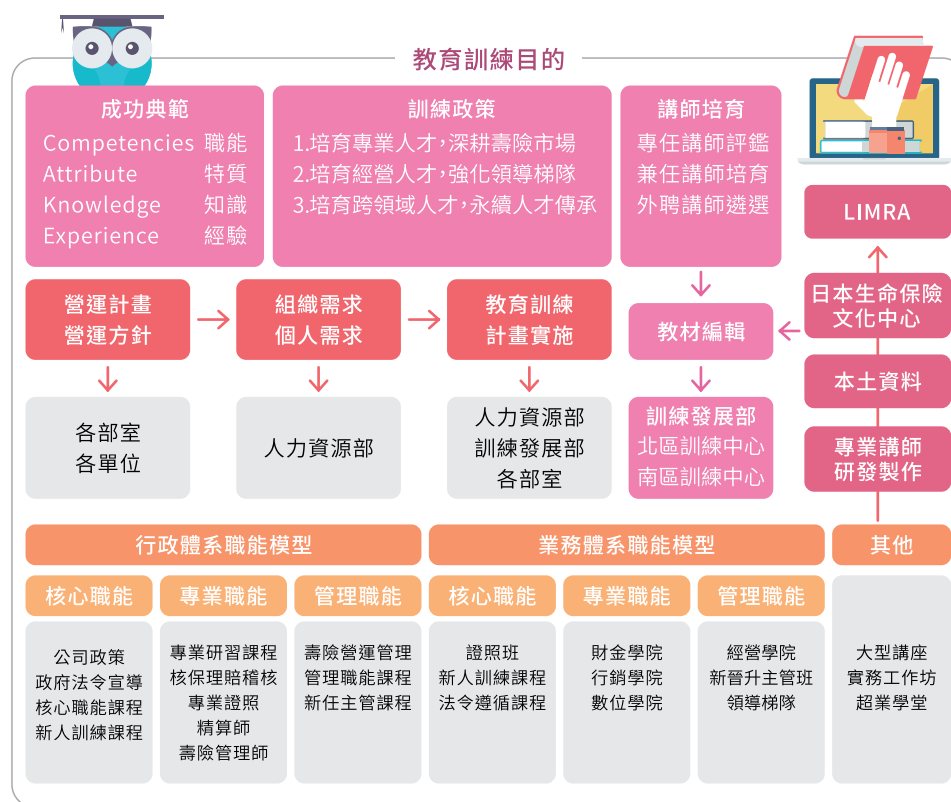
■ 領導梯隊



- 持續追蹤管理職高潛能人才，確保管理職接任人才能力養成。2021 年培訓 94 人，晉升 14 人，晉升率 15%
- 外勤人員「業務領導力發展計畫」，自 2011 年起至 2021 年已培訓 348 人，晉升 176 人，晉升率 51%

■ 學習地圖

- 以團隊工作坊方式完成各部室學習地圖；並進行營運行政轄區的發展活動
- 未來將持續更新全公司專業職學習地圖，提供可依循的學習發展路徑，來規畫個人職涯及學習發展外，亦能加速培育部屬，增加人員輪調廣度，進一步傳承部室專業知識技能，培養接班梯隊



證照獎勵

- 為了激勵同仁自主進修，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
- 2021 年共撥發 2,357 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金



類別		2020 年	2021 年
內勤	壽險知能及專業相關證照	8,940	9,295
	1. 壽險外勤人員專業測驗	3,163	2,737
外勤	2. 非投資型商品外幣測驗	1,837	1,681
	3. 投資型商品專業測驗	892	761
	4. 美國百萬圓桌會議 (MDRT)	191	360
	5. 國際龍獎 (IDA)	77	247
	6. 國際認證財務顧問 (RFC)	102	119
	7. 理財規劃顧問 (AFP)	4	92
	8. 國際理財規劃顧問 (CFP)	10	82
	小計	6,276	5,960
合計	15,216	15,255	



多元訓練管道

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

國內外派訓

- 2021 年共 459 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修

外部訓練平台

- 建置線上數位多元訓練平台，不受地理限制學習運用，強化專業能力
- 鼓勵同仁學習，規劃推動學習假，凡線上閱讀時數達 8 小時，可申請 1 天學習假，每年最多以 2 天為限
- 數位線上學習平台「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



接軌國際金融發展

雙語培訓

- 2021 年員工英語培訓經費達 200 萬元。機制包括：英語競賽、電競賽，結合線上學習平台與 APP 答題，搭配線下多益英語測驗等
- 推動 Tutor ABC 企業英語培訓計畫，2021 年經培訓後的學員，英文程度達中級或中高級的水準，占培訓人數 75%
- 2021 年全體員工平均多益測驗分數提升 63 分



數位人才培育

風險	金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。		柯氏評估
機會	金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。		柯氏評估
八大因應策略	定期派訓 AI 台灣人工智慧學校及辦理數位時代講座	<ul style="list-style-type: none"> • 經理人研訓班派訓 1 人 (受疫情影響) • 因應產業 AI 化趨勢，與 AI 學校合作辦理數位時代講座 2 場，從單點技術驗證到示範專案，提供來自產業第一線觀察案例 • 與 DDI 合作辦理 1 場數位時代講座，分享數位時代下人才管理、數位領導力新思維與作法 • 與芬恩特創新聚落合作辦理 1 場數位時代講座，剖析金融科技發展現況及未來產業趨勢 	L3
	執行 Spark Heroes 數位英雄培訓計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 由母公司金控遴選具備 ABC (Agile 敏捷思維; Bold 勇於挑戰; Collaborative 團隊合作) 特質同仁，透過多元培訓計畫，培養策略思考、數位專業、高適應性、團隊合作與勇於改變等能力與特質，成為數位轉型計畫種子，協助集團深耕數位轉型 	L3
	定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落及北威論壇	<ul style="list-style-type: none"> • 全方位資訊安全人才培育計畫派訓 7 人 • 開放同仁自由報名參加 Fintech 相關課程 • 每月定期指派同仁報名參加北威論壇 Fintech 講座 	L3
	引進金融研訓院數位課程	<ul style="list-style-type: none"> • 引進金融研訓院一系列 Fintech 數位課程，規劃必修制度，全員學習 Fintech 知識 	L3
	擴大培育科技社群媒體及大數據專才	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	L3
	大數據流程改造成立專辦組織	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	L4
	連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	L4
	Agent+ 業務員轉型 e 化管理	<ul style="list-style-type: none"> • 建立教育雲專區，打造「高效 e 化」管理機制，創造行動化學習的機會 	L4

百萬圓桌協會 (Million Dollar Round Table, MDRT)

- 全額補助 MDRT 會員參加台灣年會，每年亦舉辦超業大賞頒獎典禮及超業學堂，傳遞 MDRT 全人生活理念
- 2019 年派出 14 位業務主管參加海外 MDRT 年會，2020 年至 2021 年因應疫情改為虛擬會議
- 2021 年規劃巡迴列車與直播講座，強化客戶服務細膩度



國際理財證照

- 推動國際理財證照專班，包含國際認證財務顧問師 (RFC)、國際理財規劃顧問 (CFP)、理財規劃顧問 (AFP) 證照
- 2021 年 119 位同仁取得 RFC 證照，業界排名第一
- 2021 年共取得 CFP 證照 82 張、AFP 證照 92 張，業界排名第三名，培訓成果豐碩



培訓投入與成果

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。2021 年共撥發 2,357 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金，2021 年訓練經費更達 2 億。

2021年員工教育訓練成果

單位：小時

總時數 **994,114** 總人均時數 **96.09**

		內勤員工 總計 142,783		外勤員工 總計 821,331	
		內勤員工	外勤員工	時數	人均
管理職	高階	2,008	-	2,008	36
	中階	5,245	-	5,245	37
	基層	3,562	40,530	44,092	82
	小計	10,815	40,530	51,345	70
一般職	小計	40,961	197,100.5	238,062	112
	高階	829	-	829	75
	中階	4,246	-	4,246	57
管理職	基層	1,662	70,622	72,284	81
	小計	6,738	70,622	77,360	79
	一般職	84,269	543,078.5	627,347	96

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）。

員工教育訓練費用統計

單位：元

總費用 **193,069,195** 總人均費用 **18,661**

		內勤員工 總計 53,995,846		外勤員工 總計 139,073,349	
		內勤員工	外勤員工	費用	人均
管理職	高階	760,895	-	760,895	13,587
	中階	1,901,868	-	1,901,868	13,488
	基層	1,349,338	4,404,881	5,754,219	10,656
	小計	4,012,101	4,404,881	8,416,982	11,421
一般職	小計	15,518,514	40,538,941	56,057,455	26,430
	高階	314,176	-	314,176	28,561
	中階	1,595,444	-	1,595,444	21,273
管理職	基層	629,776	6,185,944	6,815,720	7,675
	小計	2,539,396	6,185,944	8,725,340	8,958
	一般職	31,925,834	87,943,583	119,869,417	18,402

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）。



重點訓練專案成效

- 按內、外勤員工各職階的職能發展需求，開發多元的專業課程，持續培養專業的保險經營人才。
- 2021 年在疫情影響下，我們推動業務面實體課程數位化，除改為遠距線上課外，亦加入數位服務交易課程，提升業務團隊價值與數位轉型能力。

O2O 數位行銷培訓計畫

項目	說明
<p>專案概述</p>	<p>2021 年新冠肺炎疫情持續延燒，配合公司銷售轉型及數位金融策略，我們開發線上數位行銷系列課程，除了將保險業務主要實體課程調整為全遠距教學，並於訓練中加入數位工具應用課程、舉辦數位研習營、建置行銷補給專欄與 i 學習專區等學習資源，協助業務員在疫情中能提供零接觸的友善金融服務，確保營運不中斷。</p> <p>培訓計畫主要包含以下四部分：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 數位行銷課程：針對不同階層，在新人訓練、新任主管訓練及在職訓練中分別加入「數位工具應用」、「Power BI 客群經營平台應用」及「e-agent 數位業務員」等課程。 · 數位研習營：依據年度主題進行全台巡迴線上視訊研習 / 活動。 · 行銷補給專欄：每季製作數位服務達人專訪、新服務介紹、系統優化說明等專題，讓業務員透過向成功典範學習，提升數位服務質量。 · i 學習專區：提供主題式 E 化工具學習短片以及各項數位工具推動傑出達人或單位之成功祕訣分享影片，幫助主管及業務員互相交流學習。
<p>營運效益</p>	<p>此透過線上課程及數位工具使用之培訓計畫，幫助讓業務員升級並更加了解公司商品銷售策略與目標，並進行數位轉型，以減緩疫情對業務通路的衝擊：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 訓練及行銷活動的數位轉型：將實體訓練課程轉換為線上課程，使業務單位於疫情期間能將過去實體的保戶活動轉換為線上保戶活動，以持續維繫客戶關係，使營運不中斷。 · 增加業務員接觸客戶機會：藉由建置網頁版人生設計+等數位應用工具，可幫助業務員在疫情中仍有充分的商品內容、保險知識及行銷圖文提供客戶，增加銷售機會。 · 提升業務員行銷技巧：遠距數位行銷課程，除了提供業務員零接觸之客戶經營技巧，也結合各項數位行銷資源的互動設計教學，讓業務員行銷技巧與時俱進。 · 幫助業務通路管理與拓展：「Power BI 客群經營平台」可精準呈現客群經營與業務經營數據。業務主管藉由學習運用該平台，可更加掌握業績現況及所屬業務員可運用之客戶名單。 · 協助企業達成策略目標：透過遠距數位行銷課程，業務員及業務主管能夠學習如何運用數位應用工具及管理工具，提升其領導能力及行銷能力，並有效維持本公司業務通路收入。
<p>適用對象</p>	<p>全體業務同仁</p>
<p>訓練效益 (柯氏 L1~L5)</p>	<p>L1：滿意度 4.95 分 (5 分量表)</p> <p>L2：資格測驗證照合格率 69.8% 優於業界平均 44.7%</p> <p>L3： <ul style="list-style-type: none"> · 訓練發展部 94% 課程均可轉化為線上教學 · 拓展業務員行動服務應用能力：2021 業務員行動商務 app 使用率—行動 e 投保 89%、行動 e 給付 84% · 提升業務員數位行銷工具能力：2021 年客戶儀表板使用率高達 90%，「人生設計+」使用次數達 50,215 次，較 2020 年增加 38,664 次。 </p> <p>L4： <ul style="list-style-type: none"> · 換算保費達成率 82.8% · 合約服務利益 (CSM) 達成率 94.9% · 「人生設計+」創造新契約換算保費 8,370 萬，較 2020 年成長 30%、投保客戶數 3,724 人，較 2020 年成長 18%。 · 「Power BI 客群經營平台」效益展現： <ol style="list-style-type: none"> (1). 好客名單原始保費收入 113 億，原始保費佔率 70%，較 2020 年上升 20%。 (2). 協助業務員拓展業績及經營靜休客戶，2021 年活躍總人數^註 60.5 萬，較 2020 年增加 8.5 萬人。 </p> <p>L5：人力資本報酬率 (HR ROI)=5.04，代表 2021 年每投入新臺幣 1 元訓練費用於 O2O 數位行銷培訓計畫，對壽險業務人員產生平均每人新臺幣 5.04 元之營收。</p>



註：活躍總人數意指原為靜止休眠客戶的活化經營，有 60.5 萬客戶再購保單。

人才發展

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，並於中期末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%)。



註 1：內勤人員職能發展評估不含最高主管、借調人員、處經理；考核排除當年度任職未滿三個月人員。
 註 2：外勤管理職級指區經理以上人員每季進行績效考核；考核排除晉升區經理未滿三個月人員。

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，2021 年內部輪調率 52%。

異動方式	說明	2021 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。	575
內部徵才	各部門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。	37
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。	7

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，2021 年退休回聘人數為 134 人。

幸福職場

打造 3 大支柱，培育幸福新光人

支柱一：【文化】打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化

保障員工人權

新光人壽在進行員工招募及薪資核定时，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新光金控進行人權盡職調查，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
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。
教育訓練	性騷擾防治法宣導及教育訓練。
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw ✉
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。

2021 年成果

持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作。

2 場次職場暴力預防宣導及性騷擾防治宣導，訓練時數共 0.5 小時，員工涵蓋率 100%。

0 舉報。

100% 營運據點完成檢核。

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
勞資會議	於台北市、新北市、新竹市、台中市、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。
員工申訴	<ul style="list-style-type: none"> 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。
員工意見調查及員工座談會	<ul style="list-style-type: none"> 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。
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 ✉
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。



2021年成果

- 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(含諮詢、轉業管單位協助處理)共2件。
- 0件勞資爭議。
- 完成2021~2022年度員工意見調查，回覆率達97%、員工敬業度達70%。
- 可由私人行動裝置填答，確實保障員工隱私。
- 填答使用介面及數據存放皆位於顧問公司系統，嚴格保密個人填答結果。
- 共有0件員工意見或提案。

- 持續運用意見發表區與員工議會；2021年新增40篇留言。

支柱二：【福利】建置良好薪酬與福利關懷體系

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。我們保障無經驗新進業務人員基本生活需求，在尚未正式任用前，提供一個月 4,800 元津貼，為業界少數提供業務人員基本保障工資之企業。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。

獎酬福利措施

獎酬類別	說明
績效獎金	參照年度盈餘及達成狀況，按員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金。
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。
員工酬勞	若該年度決算有盈餘，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工酬勞。

2021年成果

- 表現優秀而記功或嘉獎之員工:24人次
- 核發個人獎金:20萬元
- 部室團康獎金:133萬
- 優秀從業人員:10名內勤及30名外勤員工
(請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品)



2021年各職級員工男女性總薪酬比狀況

職級	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	98.73%	101.19%
中階主管	101.52%	104.29%
基層主管	93.64%	127.63%
一般職	84.41%	86.80%

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、處經理及區經理。

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+獎勵+股票等。

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 2021 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 24,000 元。

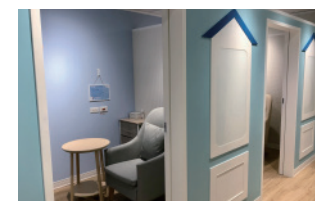
註 3：基層人員薪資為最低保障固定薪（尚不含年終獎金等變動薪），實際敘薪另依經驗、學歷、職位調整。

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」，設立職工福利社，負責規劃及推動員工福利事項。

2021 年非主管之正式員工人數為 8,635 人，總福利費用投入超過 99.89 億元，平均每位員工福利費用約為 115 萬元。

員工福利項目

智能服務	說明
休假福利	<ul style="list-style-type: none"> 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪产假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假等。 其中婚假及喪假規範的給薪標準優於勞動法令標準。
保險福利	<ul style="list-style-type: none"> 為員工投保勞工保險、全民健康保險，並提供員工優惠費率投保各式團體保險，特別是所有內、外勤員工皆享有每年健檢之福利。 員工團體保險開放 15 歲以下子女投保重大疾病團體保險，此外，員工有投保團體定期壽險者，公司另增加 30% 保險保障，此部分保險費由公司福委會全額負擔。 為了讓承攬人員也能多一分保障，新增承攬人員可自費參加團體保險專案。
退休福利	<ul style="list-style-type: none"> 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。2021 年提存額度請參閱 2021 財報 (P.81~85)。 遇員工成就退休條件時，另致贈退休紀念品，提供優於勞動法令標準之福利。 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	<ul style="list-style-type: none"> 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（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）。 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 2021 年發放約 406 萬元生育補助金，共 203 人受惠。 養育補助最多 30,000 元 / 胎，2021 年發放約 530 萬元養育補助金，共 530 人受惠。
生活福利	<ul style="list-style-type: none"> 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、子女勤學獎勵、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳、特約洗衣等福利。 提供 iPad 購置補助 2,000 元 / 人及 iPad Pro 購置補助課主管（含專案主管）以上人員 1 萬元 / 人，2021 年 iPad 補助共 888 人、iPad Pro 補助共 12 人。
自主學習福利	<ul style="list-style-type: none"> 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。 2021 年共撥發 2,357 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
員工關係促進福利	<p>規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚等員工促進福利。</p>
其他	<ul style="list-style-type: none"> 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。 2021 年樂活贏家共補助 304 萬元；員工持股信託共補助 2,584 萬元。





2021年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

育嬰留職申請率 **39%**
 復職率 **74%**
 留任率 **71%**

項目	內勤員工		外勤員工		總計
	男	女	男	女	
2021年符合育嬰留職申請資格人數(A)	83	162	29	360	634
2021年實際申請育嬰留職人數(B)	5	117	11	115	248
育嬰留職申請率=(B)/(A)	6%	72%	38%	32%	39%
2021年應復職人數(C)	2	36	12	100	150
2021年實際復職人數(D)	1	28	9	73	111
復職率=(D)/(C)	50%	78%	75%	73%	74%
2020年育嬰留職復職人數(E)	3	31	3	60	97
2020年復職後持續工作一年的人數(F)	3	31	1	34	69
留任率=(F)/(E)	100%	100%	33%	57%	71%

註 1：「2021 年符合申請育嬰留職申請資格人數」是以 4 年內（2018 年至 2021 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
 註 2：「2021 年應復職人數」包含 2019 年申請並應於 2021 年復職、2020 年申請並應於 2021 年復職、2021 年申請並應於 2021 年復職的人數。
 註 3：「2021 年復職人數」包含 2019 年申請並於 2021 年復職、2020 年申請並於 2021 年復職、2021 年申請並於 2021 年復職的人數。
 註 4：「2021 年留任率」= 2020 年復職後持續工作满一年的人數 / 2020 年復職人數。
 註 5：以上未復職原因包括繼續申請留職的人數。

支柱三：【健康】強化身心健康平衡

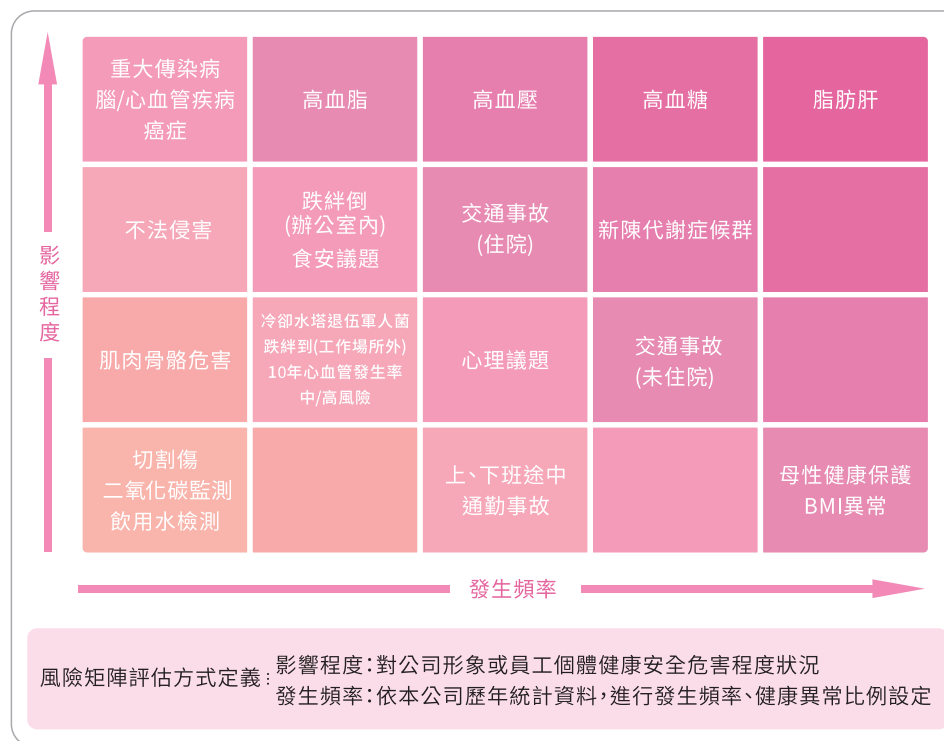
新光人壽重視全體員工的健康與安全，力行「健康安全職場」理念，自主導入職業安全衛生管理系統 ISO 45001，為國內第一家取得系統驗證之保險業者，以「全方位守護」概念，採用 P-D-C-A 管理循環，進行各項健康安全風險管控措施。

職業安全衛生系統適用範圍

1. 首次驗證導入範圍為新光人壽總公司 - 新光摩天大樓，員工人數約 1,050 人。
2. 為本公司可控制、可影響工作者之作業環境及工作環境。(保險招攬業務同仁勞動場所包含與客戶約定之場所、自有交通工具等新光人壽無法控制區域。)

訂定安全衛生危害鑑別及風險評估程序，針對可能造成人員傷害或事故之各項作業進行危害鑑別，作為規劃安全衛生管理系統之依據。

透過 ISO 45001 運作，綜合近年意外事故統計分析結果、員工健康及環境監測記錄，併同各類風險來源可能造成衝擊，完成本公司健康安全風險矩陣，並規劃相對因應措施，保障員工健康安全。



職業安全衛生委員會

新光人壽設有職業安全衛生委員會（以下簡稱職安委員會），勞工成員超過法規要求之 1/3，透過每季職安委員會運作，確保各項健康安全工作推行符合員工需求與企業期望。

2021 年，職安委員會共計審議 / 追蹤達 63 件工作事項、建議事項 3 件。對於本公司可控制之作業活動與服務涉及之安全衛生管理議題、事件、不符合及矯正措施，均依 ISO 45001 矯正作業程序進行。

健康安全計畫

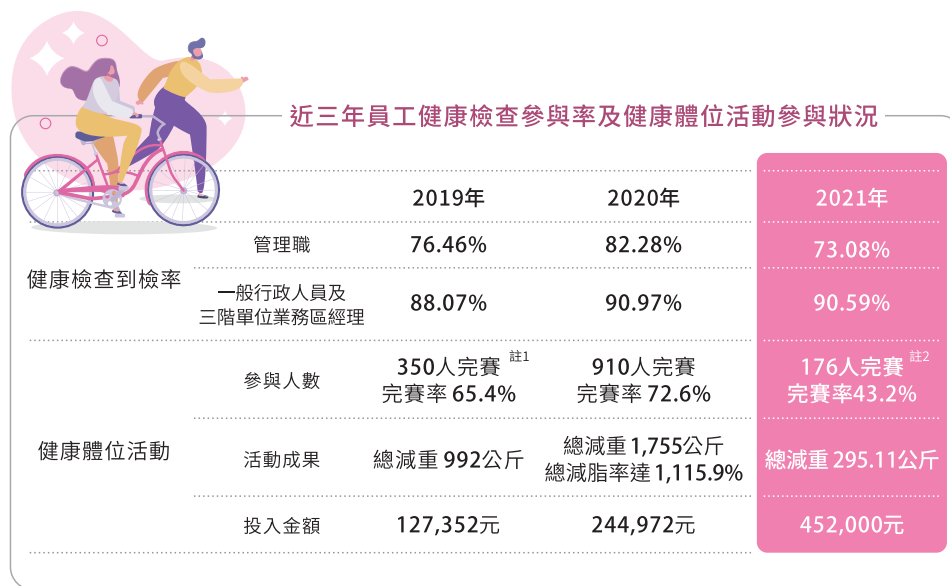
透過歷年數據追蹤統計，我們歸納出現代文明病（脂肪肝、三高、新陳代謝症候群等）及交通事故，為新光人壽主要健康安全風險。

對此，我們規劃一系列健康促進活動，鼓勵主管人員帶隊共同參與各項健康安全活動，強化員工健康安全觀念，落實企業健康安全文化。此外，我們配置合格急救人員與健康管理師，並定期辦理 CPR+AED 訓練，以提供完善的緊急救護網路。

潛在風險來源	2021 重要工作
脂肪肝、新陳代謝症候群、BMI 異常	<ul style="list-style-type: none"> 健康一把罩 面面都俱到（健康護照活動計畫），活動內容包含： <ol style="list-style-type: none"> 健康萬步走 飲食、減重、運動健康達人競賽 健康金頭腦
三高、腦 / 心血管疾病、癌症異常工作負荷促發疾病危害 ^註	<ul style="list-style-type: none"> 定期員工健康檢查 職業醫師臨場健康服務 異常工作負荷促發疾病預防計畫
交通意外事故	<ul style="list-style-type: none"> 交通大隊宣導 勞安 e 報
母性健康保護 ^註	女性勞工母性健康保護計畫
重大傳染病	詳見風險管理章節
心理議題	針對特定族群辦理心理健康相關課程
不法侵害	<ul style="list-style-type: none"> 執行職務不法侵害預防計畫 執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法
肌肉骨骼危害	<ul style="list-style-type: none"> 重複性工作促發肌肉骨骼疾病預防計畫 物理 / 職能治療師定期訪視



註 1：職業安全衛生法第 6 條第 2 項新興職業傷病預防作業及同法第 31 條母性健康危害預防作業為法定執行工作事項。
 註 2：除母性健康保護、在職員工健康檢查外，其餘各項健康促進活動均提供新光人壽正職員工及壽險工作承攬人員。



註 1：2019 年健康體位活動採個人競賽，無團體組隊

註 2：2021 年健康促進活動，因疫情影響取消團體競賽；投入金額包含整體「健康一把罩 面面都俱到」活動。

其他各項工作成效

項目		2019	2020	2021
健康關懷 ^{註1}	一級管理	1528 人 ^{註2}	468 人	621 人
	二級管理	416 人	305 人	211 人
心理議題	課程及講座	新進員工： 新手村任務之旅 主管自我調適課程	25 場； 活動滿意度最高 4.8 分	7 場； 85.7% 參與者認為講座 內容實用，且符合個人 需求
母性健康保護人數		98 人	163 人	311 人
肌肉骨骼疾病預防 ^{註3}		214 人次	288 人	268 人
環境監(檢)測作業		<ul style="list-style-type: none"> 委託主管機關核准作業環境監測機構，由專業技師進行所有辦公場所二氧化碳監測，監測結果均符合規範。 委託環保署合格檢驗機構每季進行全國各地飲用水機檢測，水質檢測結果均符合標準。 保障同仁用餐安全，每季委託合格食品鑑驗機構進行總公司員工餐廳及新板金融大樓學員餐廳團體檢驗。 確保中央空調大樓工作者健康，定期於夏季進行空調冷卻水塔水中退伍軍人菌採檢作業。 		

註1：健康關懷分級定義：一級管理為低度健康風險，由轄區健康管理師三個月內健康追蹤關懷；二級為高度健康風險，由轄區健康管理師一個月內建議就醫關懷，視需要轉介特約職業專科醫師。

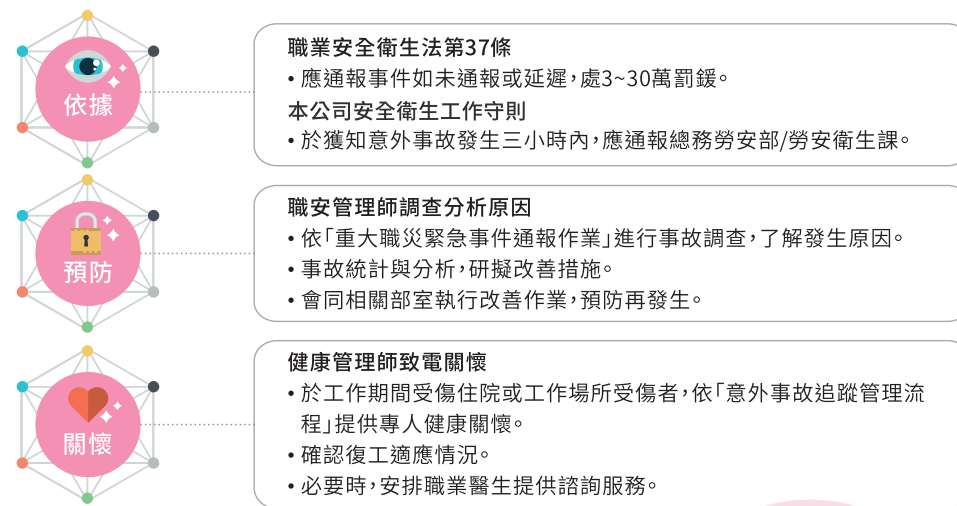
註2：2019 為全體員工健康檢查，列入健康風險分級管理對象包括全體業務同仁（不含承攬）。

註3：為有效協助員工緩解肌肉骨骼不適問題，自 2018 年 4 月起正式定期於各地健康中心提供物理 / 職能治療師諮詢服務。

職業安全管理成果

新光人壽建置有意外事故管理機制，透過事前預防與事後關懷的方式，降低職場安全意外發生之危害。

此外，有鑑於本公司職業災害意外事件以交通意外事故居多，而近下班時間或假日拜訪客戶途中不慎發生之車禍事件，容易因時間點關係，造成內部通報延遲之情況，為此我們亦結合公司內部通訊軟體，建立勞安事故通報員服務，提供多元管道讓員工及時反映事件發生。



2021年內外勤員工職業傷害相關統計

項目	內勤員工	外勤員工
工作總時數(小時)	5,308,680	15,300,552
職業傷害死亡人數(人)	0	0
職業傷害死亡率	0	0
嚴重的職業傷害人數(人)	0	0
嚴重的職業傷害率	0	0
可記錄之職業傷害人數(人)	0	7
可記錄之職業傷害率	0	0.46
職業病死亡人數(人)	0	0
職業病死亡率	0%	0%
可記錄之職業病件數(件)	0	0

註1：職業傷害死亡率 = (職業傷害所造成之死亡人數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註2：嚴重的職業傷害率 = (嚴重的職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註3：可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註4：職業傷害類型：職業傷害件數共計 7 件，皆為交通意外事故導致暫時全失能，7 位員工經確認均已完成健康關懷。

註5：職業病類型：無

註6：工作總時數：員工預定工作總時數 (總人數 * 年工作天數 * 每日工作時數)。

註7：嚴重的職業傷害包含：因職業災害致死亡、永久全失能、永久部分失能等。

註8：本職業傷害統計資料係依勞動部職安署每月職災月報表報備資料填寫，2021 年未接獲非正式員工申請資料。





社會之光

共好

社區參與策略與投入 / 全人發展 / 健康促進 / 環境永續 / 企業志工

推動「新光一畝田 幸福餐桌」計畫，幫助台灣本土農業及青農優質產品的銷售；並導入SROI評估計畫，顯示「每投入1元新台幣，可創造**5.7元**的社會價值。」

商業倡議及社區投資公益活動佔社會參與支出九成以上

企業志工年度總參與人次達
5,785人
累積時數達
26,714 小時

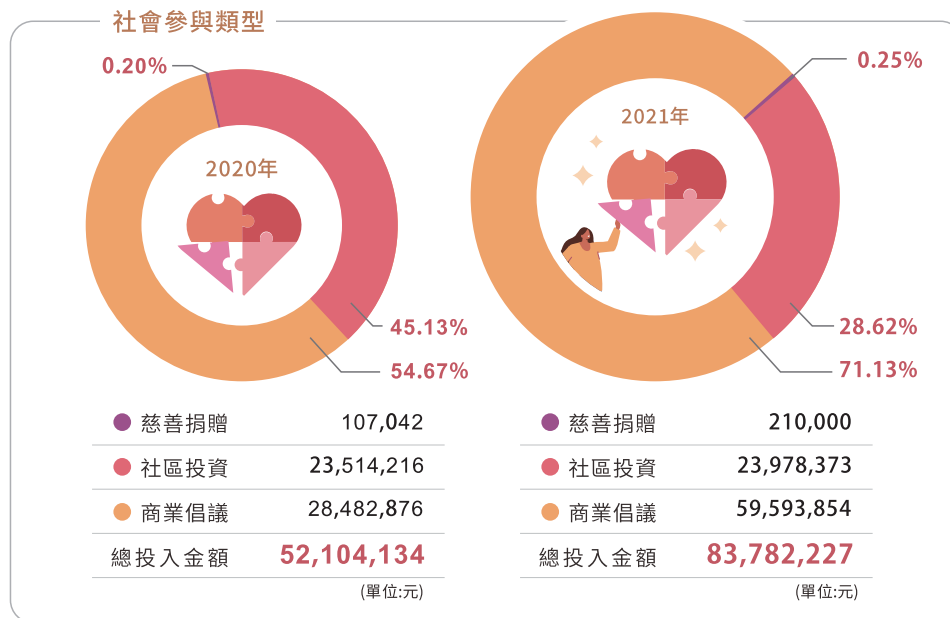
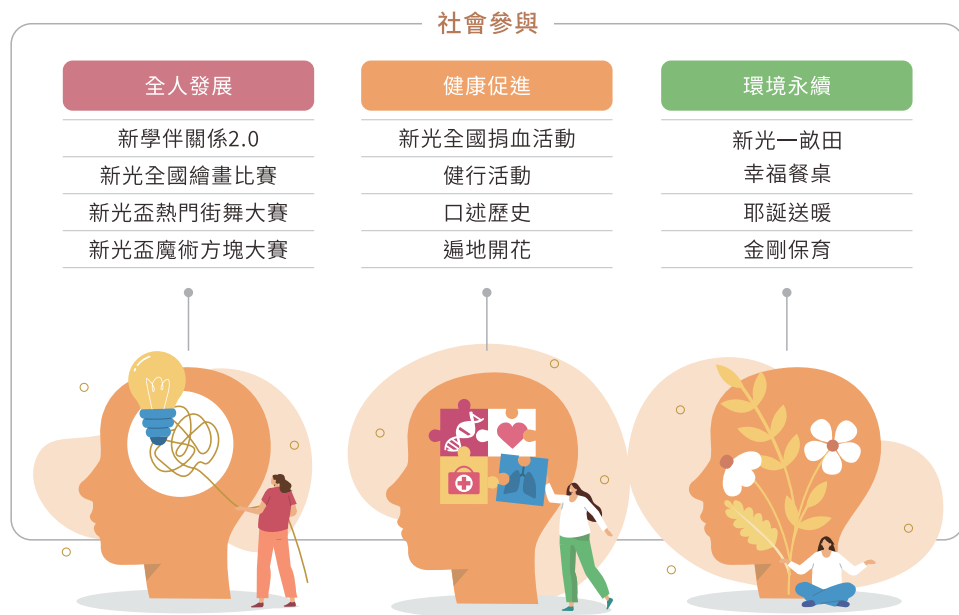


社區參與策略與投入

新光人壽營運範圍遍佈全台，我們重視與地區居民的連結及互動，建立三大公益主軸「全人發展、健康促進、環境永續」，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。

2021 年雖受疫情影響，許多活動暫停舉辦，但在全體員工的熱情投入之下，新光人壽的社會參與投入總額達 8,378 萬元、總受惠人次達 47.1 萬餘人，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。

此外，我們亦積極結合「新光人壽慈善基金會」的力量，以更靈活的創意溝通方式，結合內外部行動，關注樂齡議題、生態環境、動物保育之議題，鼓勵新光人壽內、外勤同仁投入志工服務，將服務的觸角延伸到社會每個角落，以實踐「取之社會，用之社會」企業經營宗旨，發揮企業永續價值。



2021年社會關懷投入

投入類型	投入金額(單位:元)
現金捐贈	53,567,796
時間貢獻 (企業志工投入時數轉換)	8,431,960
實物捐贈	1,092,805
管理費用	20,689,666
合計	83,782,227



全人發展

新學伴關係 2.0

- 「陪伴是最溫暖的分享」，參考美國紐約機構 i-Metor 方案，以「兒童、原住民、教育」為主軸，跨界合作，打造守護學童金三角，期待為更多弱勢孩子帶來溫暖的光。
- 邀請各企業團體成為大筆友，結合偏鄉弱勢的小筆友們，媒合人生導師，協助小筆友們探索多元的社會面向及職涯發展，2021 年共 175 名大筆友參與，以有溫度的文字，為 198 名小筆友們媒合人生導師，協助小筆友們探索多元的社會面向，種下夢想的種子，總受惠人次達 463 人。



人生設計所講座

- 每周末鎖定四大目標族群「職場新鮮人、我是小主管、新時代媽咪、快樂退休人」，為大眾創造主動與保險公司互動的機會，且經由線上官網及臉書粉絲團的話題式經營，以較活潑的圖文，讓民眾自然的接收到金融保險知識。
- 2021 年因疫情影響，實體講座轉為線上，共舉辦 22 場實體講座、25 場線上講座，吸引 4,832 位民眾出席。



新光盃魔術方塊大賽

- 鼓勵青少年從事正當休閒活動，訓練記憶力、強化邏輯，增進親子間良性互動，彼此腦力激盪，是深植全民的益智運動。
- 2021 年受到疫情影響，比賽採線上方式進行，仍有 60 多位選手參賽，共同角逐榮耀。



獎助學金

- 「新光人壽獎助學金」為壽險業界唯一同時針對保戶及非保戶為獎助對象，協助青年學子們無後顧之憂完成學業，也為許多父母提供最實質的幫助與關懷。
- 2021 年獎助學金共 28,588 位同學申請，核發 814.3 萬元予 3,074 名學生，49 年來共獎助 133,052 位學生，累積發放金額超過 3 億元。



新光全國繪畫比賽

- 全國繪畫比賽鼓勵小朋友創意發想、培養敏銳的觀察力，同時設有「樂活長青組」，讓長者展現藝術專長及才華。
- 2021 年第十七屆新光全國繪畫比賽 - 【「疫」起做環保，擁抱綠生活】，落實聯合國永續發展目標 (SDGs)，網路票選活動吸引近 4 萬多名網友熱情參與，總計 13 萬 9226 次投票數，報名作品近 7,000 件，透過專業、嚴謹的評審作業，選出各組前三名、優等及佳作，總計 519 件優秀作品。



新光盃熱門街舞大賽

- 提供街舞好手展現青春活力及自我挑戰的賽事，藉此營造更優異的街舞環境，培養新一代的優秀舞者，讓街舞文化在國內深耕。
- 2021 年新光盃熱門街舞大賽邁入第 18 年，共吸引超過 200 組隊伍參加。本次新增霹靂舞 Battle 1 On 1 賽事，冠軍築夢者以月薪制方式領取獎金，讓舞者在爭取參賽代表權時無後顧之憂。



後疫時代線上講座

- 新光人壽陪伴客戶，即使疫情來襲也不缺席，將實體講座改為線上收看，融入趣味抽獎，提升參與意願，維持業務動能。
- 2021 年舉辦 2 場「後疫時代」系列線上講座，分享疫情下經濟趨勢及投資方向、疫情來襲如何調適身心靈健康，兩場收看人數共計 922 人。
- 2021 年舉辦 2 場「相揪握先機，開運財富來」線上講座，分享 2022 年投資趨勢展望及風水開運妙招，收看人數共計 2,236 人。



健康促進

防疫關懷

- 為守護全民健康及福祉，2021 年投入捐贈防疫基金總計 3,000 萬元，捐贈對象包括：台北市政府、新北市政府、新竹市政府、台大醫院、敏盛醫院、新光醫院、新光吳火獅先生救難急救基金會，向社會傳遞溫暖，為抗疫盡一份力量。



新光電競親子營

- 開辦全台唯一以電競為主題的親子活動「新光電競親子營 Online」，藉由遊戲植入教育，拉近世代間的距離。
- 2021 年因應疫情採線上模式舉行，共計 120 人參與，線上直播最高 7,560 人次，總播放達 61 萬次。



「不老電競」圓夢計畫

- 為關懷銀髮族身心健康，支持弘道老人福利基金會「不老電競」圓夢計畫，鼓勵長者學習新知、培養高齡新生學習電動娛樂，藉由挑戰新事物刺激腦部、預防退化，創造活躍的健康生活。



永遠記得您講座

- 2021 年與台灣失智症協會合作，於新光摩天大樓舉辦 2 場「永遠記得您」講座，共 279 位民眾出席。擔任傳遞長照護保障的角色，透過實際照護經驗的民眾，推廣對於長期照護議題的關注及認識。



新光全國捐血活動



- 每年農曆春節前後，捐血中心季節性缺血情況特別嚴重，再加上疫情影響，2021 年於全台 25 處展開捐血活動，為感謝民眾參與，並支持在地友善農業，採購台南下營農會出品的「黑豆茶」贈送捐血人，本年度共募得 5,599 袋熱血 (1,399,750ml)，協助儲備醫療能量，救治更多寶貴生命。



健行活動

- 「2021 S.K. Walker」邀請全國各地同仁、保戶及家屬同樂，為避免新冠疫情傳播之風險，縮小活動規模並嚴格遵守防疫規定。保戶及家屬參與人數達 12,000 人，新光人壽同仁約 3,932 人參與服務。



口述歷史

- 自 2005 年起關注銀髮、長照議題從紐約 Elders Share the Arts (ESTA) 機構引進「傳承藝術」、「活化歷史」至台灣，透過長者參與創意老化活動，致力讓國人認識長照議題及關心長者健康。
- 傳承藝術以藝術作為溝通媒介，協助長者重新建立社會連結；活化歷史由專業帶領人，透過戲劇元素，由長者挑選生命經驗中最容易被孩子們理解的片段來做分享，讓年輕世代認識「老」的價值與意義。
- 2021 年口述歷史受惠人次累積超過 13,000 人。



	對象	受惠人次	滿意度
傳承藝術	失智、失能長者	4,703	93.5%
	志工	2,900	96.3%
	帶領者	42	
活化歷史	身心健康長者	2,023	97.8%
	學生	2,034	97.9%
	帶領者	18	98.8%
	觀眾	1,458	97.4%

少一點歧視多伊甸騎士

- 「人生設計所 LIFE Lab.」2021 年以協助成人身障為出發點，攜手伊甸基金會聯名推出「少一點歧視，多伊甸騎士」募款活動，募款金額全部作為扶助「身心障礙者服務計畫」經費之用，共同打造有愛無礙的環境，力挺身心障礙朋友走出家門，融入社區，樂享生活！



遍地開花

- 透過遍及全台的通訊處，以在地關懷的精神陪伴樂齡長者與學齡兒童，透過面對面、手把手地燈籠紙藝教學，達成關懷者與被關懷者良性且溫暖的互動。2021 年共計 60 場「遍地開花 - 社區關懷活動」，投入共計約 1,050 名活動志工，並關懷約 1,198 名長者以及約 304 名學童。



鄰里活動

- 積極的拜訪鄰里、上市櫃公司，藉由社區各類專題及健康講座、親子手作 DIY 課程等活動，同時推廣健康觀念與保險知識，協助更多社會大眾接收到更多金融保險知識。2021 年就舉辦了 12 場活動，參與民眾達 337 人。



女性健康點亮絲帶

- 與中華民國乳癌病友協會長期合作，呼籲罹癌病友也要關注自身健康，我們以雙色絲帶象徵初發癌與復發癌之病友，透過雙色絲帶讓不同族群心重視癌症的可怕。
- 2021 年乳癌防治月慈善基金會、新光銀行及新光醫院安排乳攝車駛至新光銀行總行大樓，提供同仁免費篩檢服務，讓忙碌的職業婦女，免請假、免舟車勞頓，在工作之餘就能進行乳癌篩檢與諮詢，共 27 人次參與篩檢，其中篩檢出 4 人異常。



環境永續

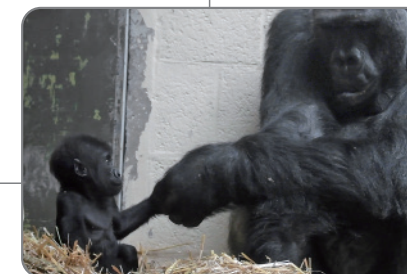
新光一畝田幸福餐桌

- 自 2017 年起建立「新光小農市集」，提供新光摩天大樓廣場作為在地友善小農的銷售平台，鼓勵青年返鄉務農，讓食農議題融入在生活中，促成永續農業目標的達成。2021 年總計共舉辦 20 場、參與擺攤之小農超過 250 人次、銷售總金額近 300 萬元。
- 2021 年使用 SROI 方法論進行評估，顯示 2020 年該計畫每投入 1 元新台幣，可創造 5.7 元新台幣的社會效益。對台灣本土農業及青農優質產品的銷售，產生具體而深遠的影響。



金剛保育

- 長期投入生態保育，連續 26 年贊助金剛保育慶生活動，啟發民眾重視自然環境，落實野生動物保育觀念。
- 2018 年台北市立動物園將「寶寶」送至荷蘭成立金剛繁殖群，成功讓台灣動物保育獲得世界認可，並拉近台灣與國際之間的距離，在我們與動物園方努力下，自荷蘭引進的兩隻母金剛陸續於 2020、2021 年生下幼仔，成功將野外基因傳承下去。



耶誕送暖

- 2021 年耶誕節以分享減碳行動，「資」援最前線為出發點，於新光摩天大樓廣場舉辦「耶誕用愛減碳 守護環境送暖」活動，結合新光小農市集攤位互動遊戲。透過物資共享社群平台「GIVE543 贈物網」，發起員工愛心募集，為全台 580 間社福單位與偏鄉學校，愛心募集聖誕禮物將愛心送暖至需要關懷的機構，啟動社會善的循環。



企業志工

新光人壽志工參與情況

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。

企業志工透過服務的參與，凝聚企業內部員工之向心力，體會「助人最樂」的喜悅與溫馨，充實工作以外的生活領域。

2021 年企業志工熱心參與志工社、全國健行活動、全國捐血活動、遍地開花等活動，年度總參與人次達 5,785 人、累積時數達 26,714 小時，透過實際的付出及參與，為社會貢獻一份心力。



慈善基金會樂活志工社

樂活志工社成立至今 12 個年頭，獲得政府及各界肯定，2018 年更榮獲蔡英文總統頒發「全國績優企業志工團隊獎」殊榮。2021 年受台北市政府社會局之邀，於台北電台與全國志工聯繫會報上，分享企業志工成功經營之道，呼籲更多有志之士攜手參與公益活動，回饋社會。



2021 年總共舉辦 251 場志工服務，投入 1,043 志工人次，服務時數達 6,816 小時。在疫情持續延燒之下，樂活志工社亦加入防疫國家隊，協助包裝與發放醫療口罩，緩解全台北市執業醫師口罩之需求，與政府齊心抗疫，成為醫護人員強而有力的後盾。2021 年防疫志工活動為 83 場，約占總志工活動場次 33%，其中投入志工 403 人次，服務總時數達：3,352.5 小時。





附錄



永續保險原則(PSI)揭露項目
永續會計準則(SASB)保險業揭露項目
GRI Standards揭露項目
GRI重大主題管理方針
聯合國全球盟約對照表
相關證書
第三方獨立保證意見聲明書



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

構面	方案	計畫與成果	頁碼
公司策略	董事會與管理階層擬訂公司 ESG 經營策略，與利害關係人進行溝通，並納入員工雇用、訓練及管理計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 透過重大性議題之判別，了解利害關係人關注議題對經濟、環境、社會之衝擊。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. ESG 教育訓練及管理 <ul style="list-style-type: none"> • 舉辦 2 場 ESG 講座，議題包含疫情下的永續金融與循環創新、戮力推動綠色金融，共 114 人次參與。 • 將入選 DJSI、建立責任投資機制、導入 TCFD 及溫室氣體盤查等，納入高階主管及一般員工的關鍵績效指標。 	13-17 55 57 64-69
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立風險管理程序，辨識相關風險如商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險、準備金相關風險，評估 ESG 議題可能帶來之影響。 2. 規劃公司氣候相關財務揭露 (TCFD) 相關機制包含治理、策略、風險管理、指標與目標，研議氣候相關議題，提出因應對策及執行方案等。 3. 設立「資訊安全委員會」，持續取得資訊安全國際標準 ISO 27001 與個人資料管理制度 BS 10012 認證，以確保資訊安全及個人資料保護控管機制之完善性。 	22-33
投資管理	應採行責任投資原則 (PRI)，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	已於「新光人壽有價證券永續投資政策與程序」訂定永續投資指導原則，對於列入排除名單者，不得再新增投資，對於具潛在爭議性議題產業，需符合產業別指導方針，且投資前需進行 ESG 風險盡職調查並審慎評估。	34
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、服務及相關教育計畫	<ol style="list-style-type: none"> 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。 <ul style="list-style-type: none"> • 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，2014 年至今微型保險計畫已超過 8.9 萬民眾受惠。 • 小額終老保險：讓高齡長者能擁有基本保險保障，累計至 2021 年已有超過 20,000 名中高齡民眾受到保障。 • 外溢保單：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 2021 年承保金額達 67.1 億元。 2. 我們長期辦理有關孩童、青壯年及高齡者的教育計畫與 ESG 宣導，像是「新學伴關係」為偏鄉學童打造優質學習環境、定期舉辦「新光美麗人生」講座、人生設計所講座等，請專業講師分享保險理財、健康醫療、休閒養身之知識及資訊。 	44-45 51-52
銷售與推廣	提供有關 ESG 議題之產品 / 服務的教育訓練，並在行銷策略或活動納入與 ESG 相關的重要訊息，確保商品與服務範圍已充分說明且被充份了解	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行銷時注重公平待客之作為 <p>對高齡者金融剝削議題提出預防保護措施，包含防範面、保護面及管控面三大面向，並為弱勢族群建置 CIS 系統及手語視訊翻譯平台，提供貼心服務，落實公平待客精神。</p> 2. 電子保單、電子單據等 E 化行銷推廣 <p>統籌線上及線下資源，結合新光人壽 LINE 官方帳號口袋服務中心，推出智慧防疫抽獎、數位大禮包、SK 集點、EDM 及動畫片；線下推廣由數位尖兵配合相關推動辦法制定，包含宣導會、e 種子互動網、數位研習營及客戶之聲，打造全通路整合性推廣。</p> 3. 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。 	44 47 49-51 63

構面	方案	計畫與成果	頁碼
核保政策	將 ESG 議題納入核保決策程序	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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，而在核保有不公平待遇。 	44 50
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面對緊急災難事件 <ul style="list-style-type: none"> • 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 自 110 年 1 月 1 日起，只要年滿 20 歲以上且持有本公司保單的保戶，可透過業務員協助辦理行動保全 / 理賠的方式，同時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健康險、傷害險之醫療理賠給付或保全契約變更，享受多家同步受理服務。 	48 52 53

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

利害關係人	方案	計畫與成果	頁碼
客戶	回應客戶對公司管理 ESG 議題之期望且被充分了解	於網站設置意見調查問卷，並定期揭露 ESG 亮點，以回應客戶之期望。	14
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期召開供應商大會，與供應商分享最新 ESG 作為並溝通供應商管理機制。 2. 新供應商 100% 均已簽署 CSR 承諾書，並展開供應商風險評估作業、進行實地稽核。 3. 選擇具環保標章商品，2021 年辦公、事務設備綠色採購金額 1,588 萬元，佔比 23%。 	42
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	<p>向保險人、再保險人與經紀仲介機構宣導新光人壽對於 ESG 之關注與重視。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 致力與合作通路洽談開發行動投保方式進件，期能擴大節能減碳效益。截至 2021 年底，除共同行銷新光銀行外，中國信託、台新銀行、彰化銀行均已加入行投行列。 • 不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。 	21 47 49-50

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	計畫與成果	頁碼
政府單位、主管機關或政策決策者	支持有助於 ESG 各項議題之政策、監理措施及法令，並發展創新作為及機制	<ol style="list-style-type: none"> 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. 遵循洗錢防制法、個人資料保護法、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、防制洗錢及打擊資恐、身心障礙者權利公約施行法等法規。 3. 因應疫情遠距投保需求提升，新光人壽依「保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」辦理，推出專屬「防疫視訊錄影平台」，透過簡單的步驟即可完成投保。 4. 為回應業務員挪用或侵占保費之議題，我們落實業務稽查並與主管機關多次溝通討論後，開發「業務員防詐欺風險控管模型」，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。 	<p>19-23</p> <p>34</p> <p>45</p> <p>48-52</p> <p>57</p> <p>67-69</p>
其他主要利害關係人	透過與跨政府單位、學術團體及大眾媒體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行教育與推廣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與外部組織 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。 2. 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。 3. 新光人壽透過 Facebook 粉絲團經營、YouTube 頻道、報章雜誌之新聞刊登，以及新光專刊之發行，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。 4. 設立「新光人壽長照護網站」、「大傘退網站」，傳遞長照及退休知識，提供民眾即早規劃參考。 5. 「人生設計所」利用生涯規劃 APP、有趣的互動裝置及業務員媒合平台，針對人生不同階段需求，喚醒民眾風險規避意識，此外，社群平台每周固定分享保險知識文及線上、線下講座，讓民眾輕鬆快速的吸收金融保險知識。 	<p>8</p> <p>14-15</p> <p>51-52</p> <p>57</p> <p>72-73</p>

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	計畫與成果	頁碼
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	依循 PSI 原則發行企業永續報告書，並於網站上公開揭露，提供客戶服務專線等聯繫窗口，溝通 ESG 之策略與成果。	79-81

永續會計準則 (SASB) 保險業揭露項目

對照條文	主題	會計指標	揭露資訊
FN-IN-000.A	活動數據	現行保單數量，依產品類型區分 (1) 財產和意外傷害 (2) 壽險 (3) 再保險	<ul style="list-style-type: none"> 各險別之保費收入：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：2022 年 3 月) 2021 年新光人壽有效保單件數：18,339,248 件
FN-IN-270a.1	資訊透明和公平待客	向原有或新的客戶行銷與溝通保險商品相關資訊而產生法律訴訟之財務損失	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：2022 年 3 月)
FN-IN-270a.2		客訴率 (%)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (合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：2022 年 4 月) 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 = 0.1725
FN-IN-270a.3		客戶留存率	2021 年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務 - 繼續率 (P.12) ↗
FN-IN-270a.4		說明如何告知客戶商品資訊	本報告書服務之光 - 公平待客章節 (P.49)
FN-IN-410a.1	於投資管理中納入 ESG 因子	總投資資產，以產業或資產類別區分	2021 年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務 - 資產配置 (P.13) ↗
FN-IN-410a.2		說明如何於將投資管理流程和策略中納入 ESG 因子	新光人壽機構投資人盡職治理報告 ↗
FN-IN-410b.1	鼓勵負責任行為的政策	與能源效率和低碳技術有關之淨保費收入	新光人壽無產險業務，故不適用
FN-IN-410b.2		討論能促進健康、安全和/或對環境負責的行動和/或行為的產品和/或產品功能	本報告書服務之光 - 多元產品及數位創新服務章節 (P.44、P.47)
FN-IN-450a.1	環境暴險	與天氣相關自然災害造成的保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	本報告書治理之光 - 氣候變遷風險管理章節 (P.25)
FN-IN-450a.2		按照事件類別與地理區域劃分的保險賠付總金額 (再保的淨利和毛利) (1) 模擬天然災害 (2) 非模擬天然災害	本報告書治理之光 - 氣候變遷風險管理章節 (P.25)
FN-IN-450a.3		說明公司如何將環境風險納入 (1) 個別契約的承保流程 (2) 管理公司層級的風險和資本適足性管理	本報告書治理之光 - 氣候變遷風險管理章節 (P.25)
FN-IN-550a.1	系統風險管理	依類別區分的衍生性工具暴險： (1) 非集中結算的衍生性工具潛在暴險總額 (2) 中央結算所公告的保證金的公允價值總額 (3) 集中結算的衍生性工具潛在暴險總額	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 110 及 109 年度 - 九、透過損益按公允價值衡量之金融工具 (P.52) ↗
FN-IN-550a.2		證券貸款抵押品的公允價值	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 110 及 109 年度 (P.152) ↗ 2021 年新光人壽金融資產證券出借協議金額 5,934,664 仟元
FN-IN-550a.3		說明系統性非保險活動相關的資本及流動性風險的管理方法	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 110 及 109 年度 - 3. 流動性風險 (P.147~149)、2. 流動性風險 (158) ↗

GRI Standards 揭露項目

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-01 組織名稱	關於新光人壽	7
	102-02 活動、品牌、產品與服務	關於新光人壽	7
	102-03 總部位置	關於新光人壽	7
	102-04 營運活動地點	關於新光人壽	7
	102-05 所有權與法律形式	公司治理與誠信經營	19
	102-06 提供服務的市場	關於新光人壽	7
	102-07 組織規模	認識新光人壽 多元人才招聘	7-8 55
	102-08 員工與其他工作者的資訊	多元人才招聘	55
	102-09 供應鏈	永續供應鏈	42
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於新光人壽 永續供應鏈	7、42 無重大改變
	102-11 預警原則或方針	風險管理	24
	102-12 外部倡議	外部組織參與狀況 環境政策目標	8 37
	102-13 公協會的會員資格	外部組織參與狀況	8
	102-14 決策者的聲明	董事長與總經理的話	4-5
	102-16 價值、原則、標準和行為規範	關於新光人壽	7、34
	102-17* 關於倫理之建議與顧慮的機制	公司治理與誠信經營	21
	102-18 治理結構	企業永續經營委員會 公司治理與誠信經營	13 19
	102-19* 委任權責	企業永續經營委員會	13
	102-20* 管理階層負責經濟、環境和社會主題	企業永續經營委員會	13
	102-21* 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人溝通與交流	14-15
	102-24* 最高治理單位的提名與遴選	公司治理與誠信經營	19
	102-25* 利益衝突	公司治理與誠信經營	21
	102-27* 最高治理單位的群體智識	公司治理與誠信經營	20
	102-40 利害關係人團體	利害關係人溝通與交流	14-15
	102-41 團體協約	-	無團體協約
	102-42 鑑別與選擇與利害關係人	利害關係人溝通與交流	14
	102-43 與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通與交流	14-15
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人溝通與交流	14-15
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	經濟績效	8
102-46 界定報告書內容與主題邊界	重大主題鑑別	16-17	
102-47 重大主題表列	重大主題鑑別	17	
102-48 資訊重編	編輯原則	2	
102-49 報導改變	-	無報導改變	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-50 報導期間	編輯原則	2
	102-51 上一次報告書的日期	編輯原則	2
	102-52 報導週期	編輯原則	2
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯原則	2
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	編輯原則	2
	102-55 GRI 內容索引	GRI Standards 揭露項目	83-84
	102-56 外部保證 / 確信	第三方獨立保證意見聲明書	88-89
GRI 103 : 管理方針 2016	103-01 解釋重大主題及其邊界	重大主題鑑別	16-17
	103-02 管理方針及其要素	GRI 重大主題管理方針	85-86
	103-03 管理方針的評估	GRI 重大主題管理方針	85-86
特定主題準則 GRI 200 經濟系列			
*GRI 201 : 經濟績效 2016	201-01 組織所產生及分配的直接經濟價值	經濟績效	8
	201-02 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	風險管理	25-33
	201-03 定義福利計劃義務與其它退休計畫	幸福職場	66
GRI 202 : 市場地位 2016	202-01 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	幸福職場	66
	202-02 雇用當地居民為高階管理階層的比例	多元人才招聘	55
*GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-01 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	永續金融 社區參與策略與投入	34-35 71
	203-02 顯著的間接經濟衝擊	多元產品	44
GRI 204 : 採購實務 2016	204-01 來自當地供應商的採購支出比例	永續供應鏈	42
*GRI 205 : 反貪腐 2016	205-02 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理與誠信經營	21
	205-03 已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理與誠信經營	21 (無相關情事)
特定主題準則 GRI 300 環境系列			
*GRI 305 : 排放 2016	305-01 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	低碳策略行動	38
	305-02 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	低碳策略行動	38
GRI 307 : 有關環境保護的法規 遵循 2016	307-01 違反環保法規	環境政策目標	37 (無相關情事)
GRI 308 : 供應商環境評估	308-01 採用環境標準篩選新供應商	永續供應鏈	42
特定主題準則 GRI 400 社會系列			
*GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-01 新進員工和離職員工	多元人才招聘 人才培育與發展	56 58
	401-02 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	幸福職場	65-67

註：*** 為重大主題

G4 金融服務業特定標準揭露項目

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
*GRI 401： 勞僱關係 2016	401-03 育嬰假	幸福職場	67
GRI 402： 勞資關係 2016	402-01 關於營運變化的最短預告期	幸福職場	64
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-01 職業安全衛生管理系統	幸福職場	67-68
	403-02 危害辨識、風險評估、及事故調查	幸福職場	67-69
	403-03 職業健康服務	幸福職場	68-69
	403-04 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	幸福職場	68
	403-05 有關職業安全衛生之工作者訓練	幸福職場	68
	403-06 工作者健康促進	幸福職場	68-69
	403-07 預防和減輕與業務關係直接相關連之職業衛生的衝擊	幸福職場	68-69
	403-08 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	多元人才招聘	55
	403-09 職業傷害	幸福職場	69
	403-10 職業病	幸福職場	69
*GRI 404： 訓練與教育 2016	404-01 每名員工每年接受訓練的平均時數	人才培育與發展	62
	404-02 提升員工職能及過渡協助方案	人才培育與發展	58-64
	404-03 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	幸福職場	64
GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016	405-01 治理單位與員工的多元化	公司治理與誠信經營 多元人才招聘	19 55-57
	405-02 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	幸福職場	65
GRI 406： 不歧視 2016	406-01 歧視事件以及組織採取的改善行動	幸福職場	64
GRI 412： 人權評估 2016	412-01 接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動	幸福職場	64-65
	412-02 人權政策或程序的員工訓練	幸福職場	64
GRI 413： 當地社區 2016	413-01 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社區參與策略與投入	71-77
GRI 414： 供應商社會評估	414-01 使用社會標準篩選之新供應商	永續供應鏈	42
*GRI 417： 行銷與標示 2016	417-01 產品和服務資訊與標示的要求	公平待客	51
	417-02 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	公平待客	51
	417-03 未遵循行銷傳播相關法規的事件	公平待客	51
*GRI 418： 客戶隱私 2016	418-01 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	資訊安全	23
*GRI 419： 社會經濟法規遵循 2016	419-01 違反社會與經濟領域之法律和規定	落實資訊揭露 資訊安全	22 23

指標	項目	對應章節	頁碼
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	永續金融 多元產品 公平待客	34 44 49
FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程（如，啟動環境影響評估、人權衝擊評估、盡職調查活動、運行測試報告和 / 或調查以及專案分類等）	風險管理	24-33
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	永續金融	34-35
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	企業永續經營委員會 公司治理與誠信經營 公平待客	13 21 51
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	永續金融 永續供應鏈	34-35 42
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）	經濟績效	8
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	多元產品 數位創新服務	44-45 47-48
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	永續金融 低碳策略行動	34 39
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	公司治理與誠信經營	21
FS13	在低人口密度或經濟弱勢地區的營運據點類型	關於新光人壽	7
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	多元產品	44-45
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	公平待客	49 -51
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	公平待客	51 -52

註：“*”為重大主題

GRI 重大主題管理方針

重大主題	GRI 特定主題	管理機制	設置目的	相關政策	承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	評估結果及相關行動
公司治理與誠信經營	GRI205 反貪腐	完備公司治理及誠信經營相關之內部規範，建立道德廉潔諮詢、檢舉人保密及保護等制度，並對董事會及全體員工進行教育訓練，以建立誠信經營文化。	確保所有員工信守穩健踏實之理念，確實遵守保密規範，不為不誠信或非法行為，以杜絕任何貪腐情事發生，維護公司與利害關係人權益。	《道德行為準則》 《人事管理規則》 《員工申訴處理辦法》 《檢舉處理辦法》 《防制洗錢及打擊資恐注意事項》	依據外法內規建置完整之防制洗錢及打擊資恐架構，以避免發生洗錢及資恐之情事。	持續要求所有員工應以公平與誠信之原則進行商業活動，並落實相關法遵要求	<ul style="list-style-type: none"> 檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw 供應商申訴專線：(02)2389-5858#2002 員工意見信箱：speaklouder@skl.com.tw 	治理之光 - 公司治理與誠信經營章節
財務績效	GRI201 經濟績效	每年下半年啟動公司整體營運策略規劃作業，考量產業趨勢、市場環境、法令變動等因素，制定公司次年度重要策略方向及獲利目標，每月並定期召開績效追蹤會議，檢視達成情形。	確保公司維持長期穩定獲利，符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東權益。	《公司治理實務守則》 《績效管理與發展辦法》	重視壽險經營本質，成為獲利穩健且具高度信賴之壽險品牌，持續為股東及投資人創造永續價值。	積極推動外幣保單及泛保障型商品之策略；持續控管避險成本、獲取穩定收益及提升新契約價值。	<ul style="list-style-type: none"> 聯繫專線：(02)2389-5858 投資人關係聯絡信箱：ir@skfh.com.tw 	認識新光人壽 - 經濟績效章節
法令遵循	GRI419 社會經濟法規遵循	定期自評考核，以深度評估公司辦理法令遵循作業之有效性；若發生重大裁罰事件，將提報重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議予董事會。	經營業務符合法令規範，以有效控管及降低法律風險。	《內部控制制度》 《法令遵循之評估內容與程序》 《法令遵循重大事件通報辦法》	確保公司之營運及業務執行皆遵守法規。	培育法令遵循人才，以助於業務合規推展，降低受裁罰風險。	<ul style="list-style-type: none"> 員工意見信箱：speaklouder@skl.com.tw 檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw 供應商申訴專線：(02)2389-5858#2002 	治理之光 - 公司治理與誠信經營章節
資訊安全	GRI418 客戶隱私	設立資訊安全委員會，下設資安暨個保推行組，推動資訊安全與個人資料保護管理作業，如：維運資訊安全與個人資料管理系統並取得國際標準認證、進行政策宣導以確保規範落實、員工教育訓練、定期進行資安健診及個資侵害演練等事宜。	遵循個人資料保護法相關法令，並促進個人資料之合理利用，強化資訊安全，保障客戶權益。	《資訊安全政策》 《個人資料管理政策》 《隱私權保護聲明》	承諾以最高標準落實個人資料保護機制，強化公司資訊安全，表現企業對於保護機敏資料及資訊安全維護之決心與責任。	加強員工個資保護意識，落實法令遵循，以符合各項法令規範。	<p>可透過主管機關、各客戶服務據點及營業據點、電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。</p> <ul style="list-style-type: none"> 客戶服務專線：0800-031-115 檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw 	治理之光 - 資訊安全章節
永續金融	GRI203 間接經濟衝擊	依循主管機關政策方向及母公司新光金控之永續金融政策，將 ESG 相關之評估機制納入投資及融資放款之作業流程與辦法中，並與投資對象議合，發揮金融業核心能力與影響力。	透過完善之盡職治理政策及多元公司治理參與機制，落實企業當責精神，響應主管機關推動政策。	《機構投資人盡職治理守則》 《保險業資產管理自律規範》 《新光金控永續金融政策》 《有價證券永續投資政策與程序》	持續加強責任投資，主動挹注低碳產品或公益事業，形塑投資鏈永續經營環境。	參考聯合國責任投資原則 (PRI)，完善責任投資作業流程與規範；強化與被投資對象議合機制，落實機構投資人盡職治理。	<p>透過金控法說會、股東會、新聞稿等，與投資人溝通責任投資落實情形。</p> <ul style="list-style-type: none"> 投資人關係聯絡信箱：ir@skfh.com.tw 官網機構投資人盡職治理專區 ↗ 	治理之光 - 永續金融章節


重大主題	GRI 特定主題	管理機制	設置目的	相關政策	承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	評估結果及相關行動
風險與危機管理	GRI201 經濟績效	遵循 TCFD 框架確立氣候治理機制，定期向董事會提報氣候變遷相關議題執行情形，完善氣候變遷減緩與調適策略，增加氣候韌性。	為增加企業韌性，透過氣候風險識別，掌握投資趨勢與市場商機，致力實踐低碳轉型。	《保險業風險管理實務守則》 《保險業氣候相關風險財務揭露指引》 《營運持續管理機制》	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。	落實氣候變遷風險管理，依規完成氣候相關財務揭露 (TCFD)。	透過官網及年報資訊，與大眾溝通風險於危機管理情形： • 風險管理委員會之組成、職責及運作情形 • 風險管理資訊 • 年報 (風險事項之分析評估)	治理之光 - 風險管理章節
客戶關係及服務品質	GRI417 行銷與標示 GRI419 社會經濟法規遵循	新光人壽各項新商品或服務於開辦前，均依法令及內部所訂相關規範，詳盡揭露商品資訊，並致力以最貼心、便利的方式供民眾取得資訊。	完整資訊揭露，如實傳達訊息，確保客戶權益。	《保險業招攬廣告自律規範》 《人身保險商品審查應注意事項》 《壽險業銷售不分紅人壽保險單相關規定》等	確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益，以落實公平待客，實現金融友善。	確實要求所有員工遵守規範，確保所有利害關係人之權益。	可透過主管機關、各客戶服務據點及營業據點、電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。 • 客戶服務專線：0800-031-115 • 檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw	服務之光 - 公平待客章節
創新與數位金融	GRI203 間接經濟衝擊	以人為本，透過科技賦能，創新客戶體驗，並強化督導功能，落實公平待客；訂定各項指標進行追蹤監控，持續挖掘全方位客戶服務新契機。	增加金融服務的可及性以及應用性，降低互動門檻，確保各族群皆充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，以促進社會大眾的福祉。	《保險業金融友善服務準則》	以用戶導向的設計思維，改善流程與服務提升使用者體驗，增加服務多元性與便利性。	持續致力於服務模式的改變，進行商務轉型；深化客戶關係，提升營運效能，以拓展多元場景。	• 客戶服務專線：0800-031-115	服務之光 - 數位創新服務章節
人才吸引與留任	GRI401 勞雇關係 GRI404 訓練與教育	重視青年培力，招募多元人才，除提供員工豐富福利與訓練資源外，亦建立績效評估與輪調制度，以激勵員工追求自我成長，幫助員工多元歷練發展，提升專業職能。	為組織注入新血與活力，幫助員工擁有明確的職涯發展方向，並達成人力最佳化運用，確保組織人才永續發展的人才發展策略。	《人事管理規則》 《教育訓練管理辦法》 《內部講師管理辦法》 《員工出國進修辦法》 《績效管理與發展辦法》 《專業暨技術人員獎勵辦法》	以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善職場	以 2025 年為目標： • 員工每人平均受訓時數達 100 小時 • 內部職缺遞補率維持 50% 以上 • 績優人才留任率維持 90% 以上 • 高階女性主管佔比達 30%	• 員工意見信箱：speaklouder@skl.com.tw • 意見發表區 • 離職懇談 • 勞資會議 • 員工意見調查 • 性騷擾申訴信箱：shinkong113@skl.com.tw	幸福之光 - 多元人才招募、人才培育與發展、幸福職場章節
氣候變遷行動	GRI201 經濟績效 GRI305 排放	於企業永續經營委員會下設環境保護及 TCFD 執行小組，將減碳目標、TCFD 執行情形納入相關部門員工、部室主管及高階主管之 KPI 中，每季定期追蹤，並定期將執行成果報告予董事會。	由上而上共同推動淨零碳排目標，重視氣候變遷帶來之風險與機會，提升企業韌性。	《環境政策》 《溫室氣體減量及管理法》 《新光金控溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》	我們會持續關注氣候變遷風險，規劃相關減緩與調適措施，建立低碳企業，以因應氣候變遷帶來的影響與衝擊。	• 溫室氣體總排放量年減 2% • 完成 2030 淨零排放計畫與時程規劃 • 完成五棟綠建築規劃、取得 1 棟綠建築候選證書及 1 棟綠建築證書	與母公司新光金控共同加入台灣淨零行動聯盟，倡議台灣淨零排放 Net Zero 2030/2050 使命；對內持續宣導節能減碳，每年舉辦「地球一小時」、「夏日輕衫」等活動。	低碳之光 - 低碳策略行動章節

聯合國全球盟約對照表

主題	盟約	對照內容
人權	1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權	幸福之光 - 幸福職場章節
	2. 企業應確保公司內不違反人權	低碳之光 - 永續供應鏈章節
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利	幸福之光 - 幸福職場章節
	4. 消弭所有型式之強迫性勞動	幸福之光 - 幸福職場章節
	5. 有效廢除童工	幸福之光 - 幸福職場章節
	6. 消弭雇用及職業上的歧視	幸福之光 - 幸福職場章節
環境	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施	治理之光 - 風險管理章節
	8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法	低碳之光 - 低碳策略行動章節
	9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	治理之光 - 永續金融章節
反貪腐	10. 企業應致力於反貪腐，包括敲詐與賄賂	治理之光 - 推動誠信經營章節

相關證書


ISO 22301:2019
營運持續管理系統 (BCMS)




ISO 27001:2013
資訊安全國際標準



BS 10012:2017
個人資料管理制度認證



ISO 10002:2018
客訴品質管理系統



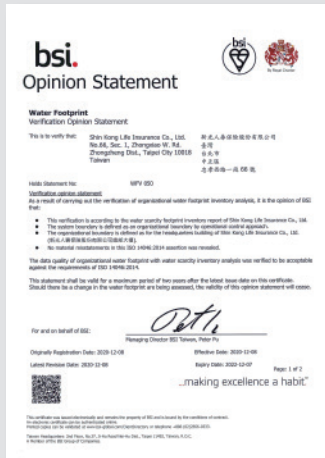
RMS (Royal Mystery shopper)
皇家神秘客





第三方獨立保證意見聲明書

ISO 14046:2014
水足跡



ISO 14064-1:2018
溫室氣體盤查



ISO 50001:2018
能源管理系統



ISO 45001:2018
職業安全衛生管理系統



SGS ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT FOR 2021

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Shin Kong Life Insurance Co., Ltd. (hereinafter referred to as Shin Kong Life) to conduct an independent assurance of the Corporate Sustainability Report for 2021 (hereinafter referred to as the CS Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during verification (2022/03/01-2022/04/15). 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 Shin Kong Life's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the Shin Kong Life's CS Report of 2021 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of Shin Kong Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the CS Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all Shin Kong Life's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the Guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options and Level of Assurance	
A.	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B.	AA1000ASv3 Type 2 Moderate Level (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

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:

Reporting Criteria Options	
1.	GRI Standards (Core)
2.	AA1000 Accountability Principles (2018)

3. SASB

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a moderate level of scrutiny for Shin Kong Life, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018);
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with; and
- evaluate of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the Insurance, Sustainability Accounting Standard (VERSION 2018-10) and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance 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 AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Total Impact Measurement and Management, and Social Return on Investment assessments (SROI), Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) related disclosures has not been checked back to source as part of this assurance process.

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 Shin Kong Life, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification 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 reporting criteria.

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

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

Shin Kong Life has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, it is encouraged to involve stakeholders in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability.

Materiality

Shin Kong Life has established effective processes 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

addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

Impact

Shin Kong Life 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.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Shin Kong Life's CS Report of 2021, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more disclosures how to integrate the GHG emissions financed by investments into Shin Kong Life's business strategies and how to identify policies, goals, targets potential opportunities related to carbon management which may have positive influence in enhancing the creating sustainable value of Shin Kong Life.

SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Shin Kong Life has conformed with SASB's Standard, Insurance, VERSION 2018-10 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed information correspond to the financial data reported in Shin Kong Life's audited individual financial statements. Shin Kong Life used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. Process to identify, assess, and manage topic-related risks and opportunities were integrated into Shin Kong Life's overall management process. It is recommended to monitor internal and external ESG risk and opportunity drivers, and benchmark performances related to SASB disclosures against peers to enhance continuous improvement.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
07 June, 2022

WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-XHIN5

