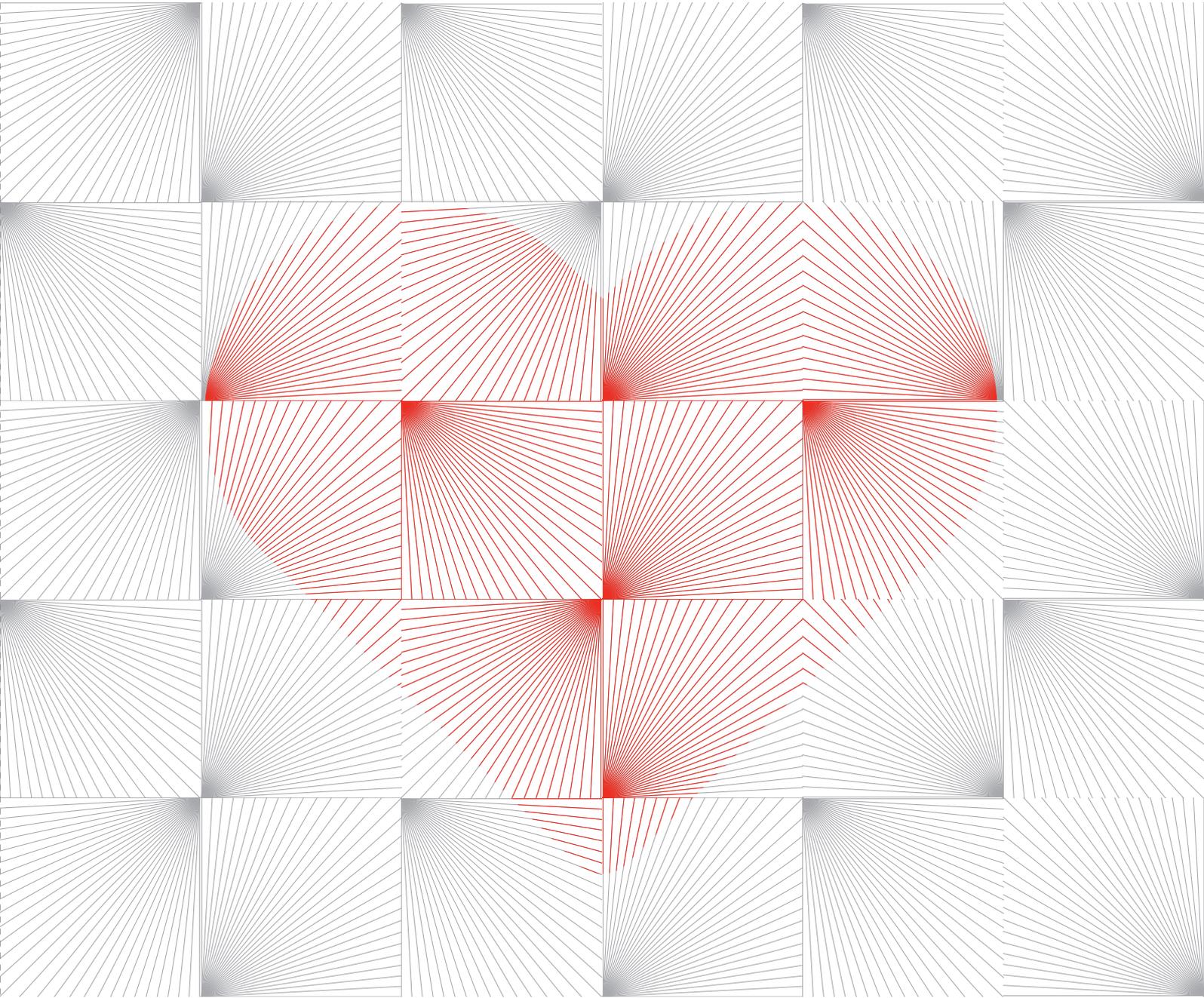




新光人壽
Shin Kong Life



THE LIGHT IN YOUR HEART

企 業 社 會 責 任 報 告 書

2018 CSR REPORT

編輯原則

GRI : 102-03、102-50、102-51、
102-52、102-53、102-54

新光人壽自成立以來，用長期的思維，透過高道德標準、有效率的風險與資本管理措施，為保戶創造價值，同時亦秉持善盡企業社會責任（以下簡稱為 CSR）理念，不斷為社會大眾付出，2019 年發行第八本 CSR 報告書，新光人壽期望透過每年 CSR 報告的發行，讓更多關心我們的利害關係人，瞭解新光人壽致力於履行 CSR，創造永續價值上的努力。

報告書範疇及邊界

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）2018 年度（2018 年 1 月 1 日~12 月 31 日）在經濟、社會、環境各面向的管理思維，以及關鍵議題績效及成果。內容及績效數據涵蓋新光人壽全台（新光摩天大樓及其它各地區部）資訊，因應 GRI 準則對組織邊界的要求，我們將新光樓管納入邊界判別，由於新光海航人壽主要營運範圍在大陸，因此未納入報告書揭露範疇內。

同時為展現專案成效及相關指標趨勢，部份績效數據亦回溯至 2016 年，詳實呈現新光人壽在履行 CSR 上的具體行動與進展。

報告書參考依據

本報告書參考綱領、標準及規範如下：

- (1). 全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）準則綱領及 G4 金融業特定揭露指標。
 - (2). AA1000（2008）標準、聯合國全球永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、聯合國全球盟約（The Global Compact's Ten Principles）。
- 本報告書經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan 查證，確認內容符合 AA1000 標準 Type2 中度保證等級，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中。
 - 本報告書將每年定期持續發行，並提供電子檔於新光人壽 CSR 網站供下載瀏覽。

報告書發行日期

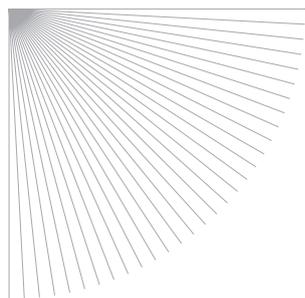
現行發行版本：2019 年 8 月發行

- 上一發行版本：2018 年 8 月發行
- 下一發行版本：預定 2020 年 8 月發行

聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部 策略規劃暨 CSR 課
 地址：台北市忠孝西路一段 66 號 36 樓 電話：02-2389-5858 轉 7164、7161
 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 CSR 網址：http://www.skl.com.tw/csr
 新光人壽互動網：https://www.facebook.com/SK2U99





LIGHT OF SUSTAINABILITY

永 續 之 光 與 光 同 行



治理之光
Lo. Governance
18



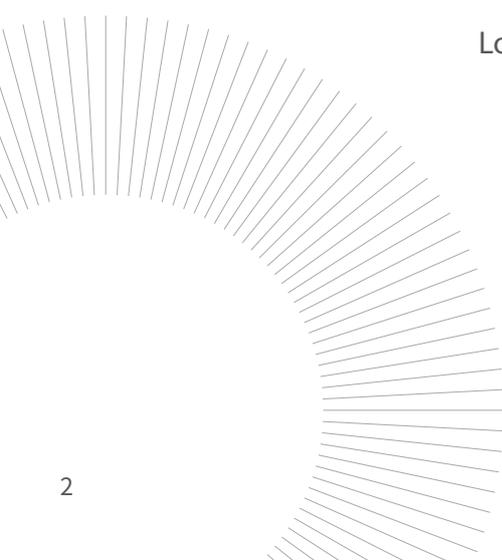
環境之光
Lo. Environment
46



幸福之光
Lo. People & Product
58



社會之光
Lo. community
108





目錄 Contents

1	編輯原則
2	章節目錄
4	經營者聲明
6	永續承諾與永續保險原則
8	永續經營與價值創造思維
12	認識新光人壽
22	公司治理
27	風險管理
33	CSR 治理
43	經濟績效
45	責任金融
50	綠色壽險
52	低碳營運

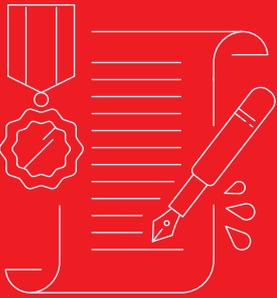


64	多元產品
70	樂活服務
82	友善職場
112	社區參與
116	新光人壽慈善基金會

- 128 第三方確證聲明書
- 130 2018 年新光人壽 CSR 重大主題管理方針
- 136 GRI Standards 揭露項目
- 138 G4 金融業服務特定標準揭露項目



經營者 聲明



歡迎各位閱讀新光人壽2018年CSR報告書，我們以「台灣保險業的領頭羊」為目標，用「創新、服務、誠信、回饋」的經營理念，在邁向永續經營的同時，兼顧及創造對環境、社會的永續價值，新光人壽為響應聯合國《責任投資原則》及《永續保險原則》理念，於投資選擇及融資放款時，將環境、社會與治理等議題整合至決策與實務中，更率先於2016年簽署《機構投資人盡職治理守則》，完善公司治理參與，2018年新光人壽ESG責任投資約1,300億元，融資予CSR永續責任或環境友善之企業約57.71億元，以實際行動塑造永續投資環境。

我們發揮保險業核心能力，以策略性的思維及創新行動，履行對員工、保戶、股東及利害關係人的永續承諾，並在2018年響應聯合國SDGs.12責任消費與生產，舉辦「新光人壽供應商大會」，向關鍵供應商傳達金融保險業除了關注經濟議題之外，亦關注食安、工安、勞安等方面，並將於2019年深化供應商永續管理機制，展現對供應商永續管理的重視，讓整體公司治理更臻完善。

在數位金融浪潮的衝擊下，為掌握數位金融機會，提供顧客更完善的數位金融服務，新光人壽2018年以「數位新光 行動引航」為主軸，運用大數據進行流程改善，運用科技技術打破時空限制，提供保戶全方位的創新服務與價值，勇奪「卓越最佳保險評比最佳數位創新獎」等多項大獎，而我們持續精進，通過BSI認證後之續審，客戶滿意度從2017年85.3%提升到2018年87.4%，此肯定了新光人壽於數位金融、客戶服務之創新與努力，也因此，2018年分別獲得TCSA「企業永續報告類 TOP50報告 白金獎」、「綜合績效類 TOP50 企業永續獎」之肯定，成為解決社會議題的方案提供者與價值創造者。

在環境永續方面，新光人壽以實際行動催生綠能永續未來，為有效管理氣候變遷之環境風險，我們落實綠色採購，連續三年被評定為綠色採購績優單位，持續朝綠色永續經營願景邁進，且除了積極導入ISO50001能源管理系統、ISO 14001環境管理系統、ISO14064-1溫室氣體盤查管理系統以及ISO14046水足跡查證外，本公司第36屆登高大賽更是獲得SGS認證，成為台灣首個榮獲「ISO 20121永續活動管理系統」的登高賽事，並在2019年榮獲「亞洲企業社會責任獎」之「社會公益發展獎」。在員工照顧方面，我們力行「健康職場」理念，持續以「全人、全家、全隊、全程守護」的概念全方位守護，逐年增列預算投入員工身心健康活動，於2018年共計投入1,643萬元，並導入職業安全衛生管理系統(ISO45001:2018)，強化新光人壽安全衛生管理工作，並於2019年初通過第三方





認證作業，成為第一個通過此一管理系統驗證的保險業者，肯定新光人壽對於守護員工生活、工作及健康等面向之努力。

在社會共融方面，我們以「策略性慈善」概念服務社會，定期舉辦小農市集、登高大賽、關懷社區等活動，2018年以遍地開花精神，共投入8,396萬元，影響擴及約119萬人次，以實際行動支持社區提升與發展、志工培育、推廣本土農業及守護傳統文化等活動，為擴大社會影響力，將保險業的永續發展原則深植於各個營運據點，我們以實



際行動關懷經濟弱勢，共同建立完善的社會救助機制，積極推動微型保險，從開辦至2018年總計約有54,666位民眾受惠，保費捐助已達1,229萬元，2018年獲頒『微型保險衝刺獎』及『績效卓著獎』，此外，更將此慈善事業推動至海外，與國際非政府組織合作執行「緬甸醫療提升方案」，培訓緬甸家醫種子教師51位，協助提升緬甸更完善的基礎醫療與社區醫療服務環境。

我們相信，CSR能做的事不僅是如此，透過堅實的承諾與行動的積累，不斷將企業文化與CSR精神融合，必定能創造更大的社會影響力，未來，新光人壽邁出的每一步，不只是傾聽內、外部利害關係人之心聲，更要結合聯合國SDGs目標之進度，並積極邀請我們的供應商夥伴共同合作，攜手打造創新且永續的保險服務，讓「光無所不在，心與你同在」深植在每位利害關係人心中，更要讓企業永續價值不斷延續下去。

總經理

蔡雄健



永續承諾 (Commitment for Sustainability)

光無所不在，心與你同在
THE LIGHT IN YOUR HEART



- 1 致力成為社會價值創造者。
- 2 滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機。
- 3 積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴。
- 4 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。
- 5 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。

永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance)

原則一：將ESG議題納入保險公司決策中

利害關係人：
董事會、高階管理單位 | 23

公司發展策略需考量ESG，並與董事會/高階決策管理單位進行溝通



利害關係人：
董事會、高階管理單位 | 34

董事會與高階管理單位擬訂公司經營策略，需辨識、評估、管理與監控ESG各項議題

利害關係人：員工 | 35、88

員工任用、訓練及多元員工管理計畫納入ESG 議題



利害關係人：員工 | 66、102

有關ESG議題之產品/服務知識的教育訓練



利害關係人：股東、保戶 | 27

風險管理、核保等決策程序中，納入ESG 議題

利害關係人：保戶 | 27-32

建立審查程序以辨識及評估風險組合，辨識各項ESG 議題

利害關係人：保戶 | 30、73

保障保戶權益



利害關係人：保戶 | 64、73

開發有正面影響及提升風險管理的商品與服務

利害關係人：保戶 | 45

投資流程參酌PRI原則進行增修



利害關係人：社會大眾 | 87、88

發展ESG教育訓練計畫

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：保戶 | 114、115

回應客戶對公司管理ESG議題之期望



利害關係人：保戶 | 53、114

鼓勵一同採用永續發展原則



利害關係人：供應商 | 38、51

協同供應商管理其ESG議題

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：政府 | 45、50、73

支持政府政策，提升ESG管理機制



利害關係人：社會大眾 | 112-127

促進保險業ESG議題的溝通、研究和教育計畫



原則四：定期揭露實行PSI的進度，以達到資訊透明

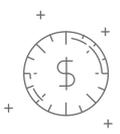
利害關係人：社會大眾 | 35-37

促進與大眾溝通之機制



永續經營與價值創造思維

為促進環境保護及永續發展，新光人壽以企業角度響應永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，除持續審視 2018 年度於 CSR 各面向之作為與對 SDGs 的貢獻外，更以新光人壽核心價值為出發點，盤點內部資源及鑑別關鍵 SDGs 細項目標，研訂有正向影響力之可行方案，規劃近三年短期目標和中長期策略及計畫，展現新光人壽實踐 SDGs 之決心。

資本類別	章節對應	風險與機會	2018投入資源	2018永續績效
 財務資本	治理之光	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 維持企業運營 ♥ 增加投資人獲利 ♥ 掌握標的企業之ESG表現，管理投融资之風險 	1,360.7億元	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 營業收入:4,047.9億元 ♥ 保留盈餘:102.1億元 ♥ ESG投資金額:1,300億元 ♥ ESG融資金額:57.71億元 ♥ 投入「五加二創新重點產業計畫」:1,075億元
	經濟績效			
	ESG責任投資			
 製造資本	環境之光	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 發揮採購影響力，促進綠色產業發展 ♥ 維護資訊設備之運作，避免營運中斷風險 ♥ 降低服務過程對環境的影響 ♥ 降低建築物能、資源耗用，提升能源效率 	2.1億元	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 行政庶務綠色採購占比:51% ♥ 不動產綠色採購占比:76% ♥ 不動產商業火險保障:237億元 ♥ 綠建築:新板金融大樓為鑽石級綠建築且取得美國LEED證書，另有3棟大樓獲得黃金級候選證書、1棟大樓獲得銀級候選證書 ♥ 主機虛擬化比率:75.54%
	綠色壽險			
	低碳營運			
 智慧資本	幸福之光	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇，強化市場競爭力 ♥ 提升保戶服務品質 ♥ 多元化的服務溝通介面 	8,917.4萬元	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 研發新商品數量:25件 ♥ 2018年銷售新契約件數:134萬件 ♥ 客群經營精準行銷效益:169.2億元 ♥ 客服服務滿意度:87.4% ♥ 智慧提醒服務件數:13,769件 ♥ E投保推廣使用率:92.1% ♥ E拜訪人次:完成拜訪20萬人次
	多元產品			
	樂活服務			

未來我們將逐步觀察趨勢、參酌國際指南及本身專業能量，持續地監督及量測 SDGs 落實進度，為社會創造更多共享價值，朝實現 2030 年永續發展議程邁進。

短期目標	長期策略及計畫	SDGs
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續響應國際及政府綠能科技發展計畫。 ♥ 2019年新供應商簽署率100%。 ♥ 未來三年持續遵循「機構投資人盡職治理守則」，將ESG議題納入投資及融資決策中。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 擬定綠能及循環經濟投資計畫。包含太陽光電、能源資通訊、生質燃料、風力發電及電動車輛等綠能科技。 ♥ 與廠商簽屬新合約連帶簽署CSR承諾書，並執行現場訪視。 ♥ ESG責任投資/融資： <ul style="list-style-type: none"> • 依據「責任投資原則」評估重大投資標的。 • 依據徵信作業落實專案審酌評估。 • 揭露出席被投資公司股東會情形及行使投票權之相關統計資料。 	 9.4  12.c, 12.6  16.5, 16.6
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 新建大樓之重慶南路案申請綠建築候選證書資格。 ♥ 未來三年逐步提升採購環保節能產品之比例。 ♥ 持續關注各項風險，規劃相關應變策略，以因應氣候變遷及其影響。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 新建工程建置以追求地球環境之永續建築設計，勇於打破傳統建築物思維，以符合綠建築資格。 ♥ 日常庶務及資訊之產品積極選用環保節能標章及遵循環境規範之產品。 ♥ 積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動，將待報廢的生財器具進行「資源化管理」。 ♥ 搜集國內外氣候變遷風險研究資訊，並整合跨部門之專業，識別各項氣候變遷風險，以擬定各項減緩及調適計畫。 	 11.c, 11.6  13.3
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 三年內發展特定族群策略型商品，滿足差異化保險需求。 ♥ 持續推動金融友善服務，建構友善保險服務環境及措施予各利害關係人。 ♥ 2020年以創造感動客戶體驗的全方位服務為目標。 ♥ 持續提升客服滿意度。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 於2019年預計推出2張失能扶助險，採生存給付設計，降低保費單價。 ♥ 整合集團關係機構的資源與專業，提供適合客戶完整增值服務。 ♥ 開發外溢機制保險商品，透過保費折減等優惠機制，促進保戶維持健康。 ♥ 結合「行動化、雲端化、流程e化、數據化」四大數位範疇，推展數位金融行動及服務。 ♥ 定期調查保戶滿意度，落實回訪關懷，強化服務品質，改善服務流程。 ♥ 導入BSI服務標準機制，定期進行神秘客稽核，服務矯正與預防，以優化服務流程。 	 3.8, 3.d  8.10  9.5  16.7

資本類別	章節對應	風險與機會	2018投入資源	2018永續績效
 人力資本	幸福之光	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展 ♥ 提供完善的幸福健康職場環境 	186.4億元	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 提供獎助學金:發予3,308名學子 ♥ 提供實習機會:予409位學生 ♥ 專業證照取得人次:12,116人次 ♥ 新進員工人均教育訓練時數:176小時 ♥ 員工健康檢查健檢率90.1% ♥ 健康促進方案受益人次:12.2萬人次 ♥ 設置哺集乳室:約3,050人次使用 ♥ 設置新光舒活苑:僱11名視障按摩師，服務10,000人次以上 ♥ 領先同業取得ISO 45001職業安全衛生管理認證
	友善職場	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 增加新世代人才學習與就業接軌能力 		
 社會資本	社會之光	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 關懷及提升樂齡族群生活品質 	8,396萬元	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 社會參與受惠人數:119萬人 ♥ 遍地開花活動:舉辦232場，參與13,174名 ♥ 口述歷史方案受惠人次:長者8,646人次，志工參與937人 ♥ 小農市集協助農友創造商機:約1,270萬元之銷售金額 ♥ 微型保險推廣:推廣29,921件，較2017年成長30% ♥ 永續活動管理認證:台灣第一家榮獲ISO 20121之登高賽事
	社會參與 新光人壽慈善基金會	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 深耕公益慈善議題，回饋社會及提昇企業形象 ♥ 善盡社會責任，分擔政府及社區風險 		
 自然資本	環境之光	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 建置環境管理機制 ♥ 降低服務過程對環境的影響 	3,231萬元	<ul style="list-style-type: none"> ♥ ISO 14064-1認證:完成全據點盤查 ♥ ISO 50001認證:完成驗證 ♥ ISO 14046認證:完成驗證 ♥ 全國人均用電量:9.4吉焦耳/人，較106年減少4.7吉焦耳/人 ♥ 全國人均用水量:27度/人，較106年減少6度/人 ♥ 廢棄物回收比率:17% ♥ E化減紙量:減紙7,726萬張，減少排放碳足跡556.29公噸CO₂e
	綠色壽險	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 降低建築物能、資源損耗，提昇能源效率 		
	低碳營運	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 透過舉辦活動，推廣環境保護意識 		

短期目標	長期策略及計畫	SDGs
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續辦理青年學子實習計畫，為學子儲備未來職場所需能力。 ♥ 重視女性員工權益，提供平等就業機會、維護平等的工作環境，致力消除各種歧視行為。 ♥ 提供金融科技教育課程，致力提升全員數位金融專業知識。 ♥ 響應國際基本勞動人權公約，尊重身心障礙及原住民族群權益，並消弭各種強迫勞動之情事。 ♥ 重視員工集會結社權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。 ♥ 深化「全人、全家、全隊、全程守護」計畫，並致力維持ISO45001憑證效力。 ♥ 2020年全面落实員工協助方案(EAP)預防機制。 ♥ 提供平等就業、維護平等的工作環境。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續提供學子獎學金、暑期實習、金融訓練營及產學合作機會。 ♥ 訂定兩性相處規範及進行職場暴力預防訓練，保障員工權益。 ♥ 實施女性勞工母性健康管理及保護計畫，守護女性員工。 ♥ 員工招募進用及薪資核定，不會因其性別、種族、宗教、政治立場等立場而有所不同。 ♥ 依員工意向及主管機關執行輪調作業，達到適性用才之目標。 ♥ 將員工績效表現予以量化，確保每位員工表現能獲得應有之報酬與肯定，適才適所。 ♥ 延續五大因應策略，辦理多元數位金融課程，並提供Fintech自主進修機會。 ♥ 超額進用身心障礙員工，及持續提供原住民返鄉補助金。 ♥ 建構多元員工溝通機制及管道，消弭各種可能強迫勞動之情事發生。 ♥ 持續辦理健康促進活動、及各式健康宣導課程，並建立安全衛生管理文件及內部稽核方式。 ♥ 擴大新人「職場幸福學」適用範圍及開辦各類人員EAP培訓課程。 	 3.4  4.4, 4.b  5.1, 5.2, 5.5, 5.b  8.5, 8.6, 8.8  10.3  16.b
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾。 ♥ 提供小農公平交易平台，鼓勵農友採用友善環境農耕，將農業推廣成健全永續產業。 ♥ 辦理「台緬醫療提升合作計畫」，提升緬甸當地社區的醫療資源水準。 ♥ 持續改善弱勢、原住民孩童面臨生活與教育資源的缺乏情形。 ♥ 2020年目標讓7萬人次長者參與創意老化活動，進而展開樂齡永續生活。 ♥ 持續增進志工之服務專業技能及服務能量。 ♥ 持續拓增新光人壽的社會慈善影響力至國際。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續與各縣市社會處或農會合作，照護更多經濟弱勢家庭。 ♥ 開辦「新光小農市集」，集合「食」在力量友善環境與土地發展家醫專業課程及建立臨床訓練課程，培育緬甸培育核心醫療師資，展現台灣醫療人道救援的精神。 ♥ 持續跨界合作，辦理新學伴關係活動，扶持弱勢孩童。 ♥ 串連企業資源，發展在地所需之長照服務，並透過社會投資評估機制，優化服務品質。 ♥ 傾聽並瞭解志工之需求，開辦多元的志工訓練課程。 ♥ 持續執行海外團體捐贈行動，為醫療、環境、人權及文化發展等議題盡一份心力。 ♥ 於國際平台中，持續分享口述歷史於台灣深耕之豐富經驗。 	 1.4  2.3  3.c  4.c, 4.5, 4.7  17.17
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 完成全國各據點自主性溫室氣體盤查，並增加範疇三溫室氣體統計數據。 ♥ 節目標：3年累計節能6%。 ♥ 持續支持再生能源發展。 ♥ 持續推廣Windows主機虛擬化。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 盤點內部碳排放來源，並建立相關人員溫室氣體盤查觀念。 ♥ 導入各項節能措施，如於摩天大樓裝設空調變頻器，降低能源耗用。 ♥ 持續評估購買再生能源憑證。 ♥ 資訊設備節能計畫：EOS主機進行汰換與整合至虛擬主機。新系統之規劃與建置優先採用虛擬化。 	 7.a, 7.3  12.5  13.2

認識新光人壽

GRI：102-01、102-02、102-04、102-06、102-07、102-10、
412-01；G4 行業特定揭露：FS13

新光人壽創立於 1963 年，深耕台灣 55 年，以立足台灣的厚實根基，積極佈局國外，邁向全球經濟舞台。

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。

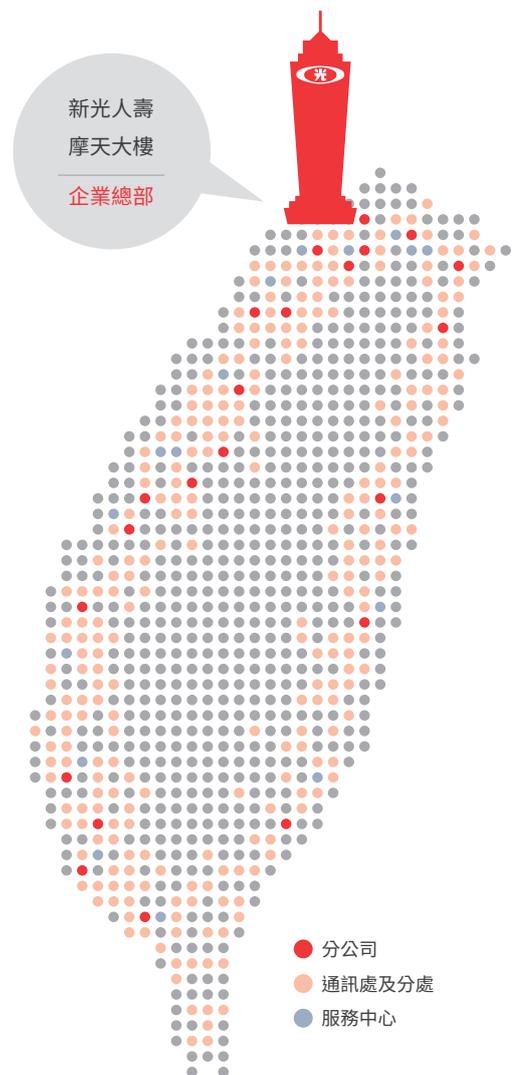
偏佈全台灣的服務範疇

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	0
離島地區 ^(註 2)	1	2	0
全台總數	23	287	15

註 1：根據 2019 年 2 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：機場櫃檯據點：桃園機場、台中機場、高雄小港機場、花蓮機場、金門機場、松山國際機場。



新光人壽
Shin Kong Life

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 10,482 人；非正式員工 4,205 人

資本總額：新台幣 650 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

● 分公司
● 通訊處及分處
● 服務中心

海外佈局速覽

地區	說明	據點數量
 中國	2001 年設立北京代表處、2005 年設立上海代表處。2009 年組建之大陸合資公司新光海航人壽，於 2018 年因陸、台雙方股東股權轉讓因素，股東結構進行調整讓公司體質更為穩固，並於 2019 年 4 月更名為「鼎誠人壽」，未來將以創新、穩健步伐經營發展。	3
 緬甸	新光重視當地的市場，於 2015 年設立代表處，是第一家在緬甸設立代表處的台灣壽險公司。	1
 越南	於 2006 年設立代表處。	1

企業文化



經營理念

保險業是「人與紙」的產業，保險企業的未來在於「回歸保障、服務保戶、穩定獲利、永續發展」應以人為本發展核心策略，社會上多數人的幸福，建構在壽險企業是否能永續經營的前提下。因此，我們秉持「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。



壽險業價值鏈 GRI : 102-07、102-09

新光人壽致力提供滿足社會大眾多元化需求的最佳商品，相關商品除由外勤人員進行販售外，亦與相關通路如銀行、直效行銷（電話行銷）、保險經紀代理人或網路、機場櫃檯等合作，提供廣大消費者多元及即時之保險服務。

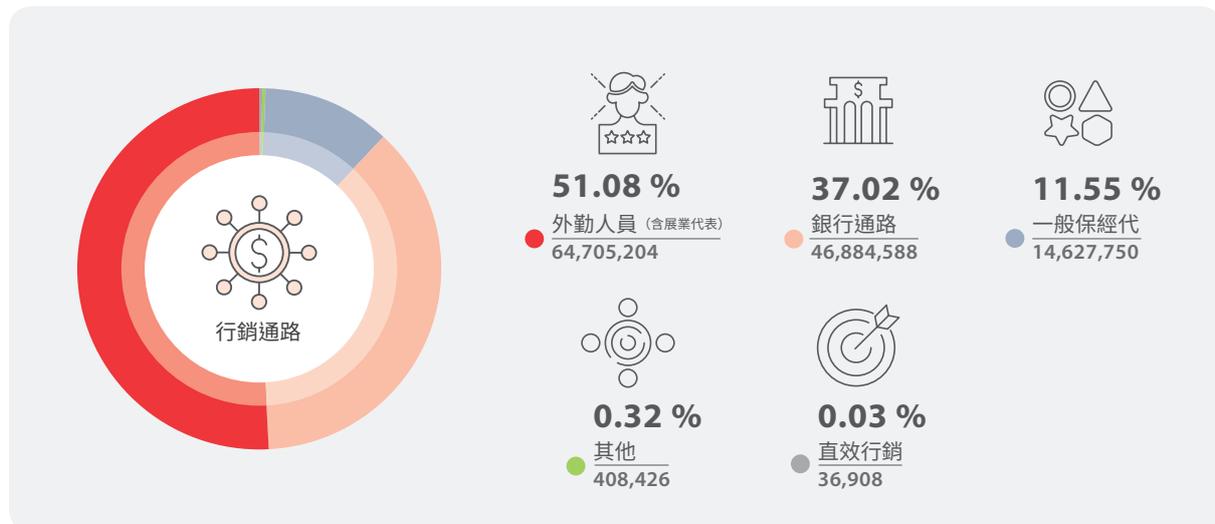
新光人壽提供 243 種商品及多元化優質服務，針對社會新鮮人、單身貴族、結婚成家、子女教育及退休養老等不同族群，持續強化專業人員技能，及發展多元化的服務介面，設計不同商品以全面符合保戶需求，創造產業與人才共同發展之雙贏局面，完整商品資訊揭露請參閱[新光人壽官方網站](#)。



新光人壽官方網站

2018 年新光人壽行銷通路速覽

單位：千元



跨國服務－成立國際保險業務分公司

回顧 2018 年業務表現，CRS 共同申報準則及全球反避稅議題持續發酵。中國大陸 9 月進行第一次全球稅務資訊交換。中、港、澳高資產族群及東南亞客戶轉移資產迫切性提高，新光人壽國際保險業務分公司（Offshore Insurance Unit, OIU）商品需求相對增加。另外低利率地區（日本）利率持續探底，人口結構趨於超高齡社會，延長退休年限或是找尋較高利率商品選擇產生，突顯台灣 OIU 業務優勢，惟因防制洗錢規範要求，繳交保費及核保程序趨於嚴謹，業績相較 2017 年持平，業界排名第二。相關訊息請[新光人壽官方網站](#)。



新光人壽國際保險業務分公司網站

外部組織參與狀況 GRI : 102-13

參與狀況	外部組織名稱
會員資格具有策略性意義	中華人力資源管理學會、台北市不動產代銷經紀商業同業公會、中華保險服務協會、中華卓越經營協會、海外急難救助會、LIMRA、LOMA、中華民國全國商業總會、中華民國資訊長協進會、中華民國電腦學會、中華民國資訊經理人協會、中華民國內部稽核協會、中華民國人壽保險商業同業公會、國際保險監理官協會、台灣金融服務業聯合總會、財團法人保險事業發展中心
參與專案或委員會	財團法人保險犯罪防制中心
在治理機構內佔有席位	壽險管理學會、台日文化經濟協會、中華民國國際經濟合作協會、臺灣工商企業聯合會、東亞經濟會議台灣委員會、中華民國保險學會、中華民國工商協進會、中華民國勞資關係協進會、中華文化總會、財團法人台灣永續能源研究基金會
其他	IIS 國際保險學會、中華民國精算學會、台灣能源技術服務產業發展協會、財團法人金融消費評議中心

註：其他定義為參與形式為專案、研討會、國外派訓、大額資助，或包含上述多項參與類型。



| 永續之光 - 2018 年 CSR 獎項與肯定

永續經營

♥ 2018 TCSA 台灣企業永續獎 3 獎項

- 「企業永續報告類 TOP50 報告 白金獎」
- 「綜合績效類 TOP50 企業永續獎」
- 「單項績效類 - 社會共融獎」



♥ 2018 保險信望愛獎 5 項大獎 7 項優選肯定

- 「最佳社會責任獎」
- 「最佳保險教育貢獻獎」
- 「最佳通路策略獎」
- 「最佳專業顧問獎 - 張義富協理」
- 「最佳通訊處獎 - 景美通訊處等大獎」



♥ 2018 第四屆金融之星

- 「最佳業務通路獎」
- 「最佳企業社會責任獎」



♥ 2018 「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」

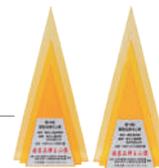
♥ 2018 卓越最佳保險評比 「最佳數位創新獎」



♥ 2018 金峰獎之 「年度十大傑出企業」



♥ 2018 第 14 屆金炬獎 「優良顧客滿意度獎」



♥ 2018 第 15 屆國家品牌玉山獎 「最佳人氣品牌類」、「最佳產品類」

♥ 2018 年保險品質獎

- 「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



♥ 2018 台北金鵬微電影展 「優等影片」及 「最佳拍攝創意」



公 司 治 理

- ♥ 金管會 107 年微型保險競賽衝刺獎
- ♥ 金管會辦理小額終老保險表現優良獎狀



綠 色 壽 險

- ♥ 「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位
- ♥ 第 36 屆登高大賽獲 ISO 20121 永續活動管理認證
- ♥ 獲 ISO 14046 水足跡查證



幸 福 企 業

- ♥ 2018 年教育部體育推手「推展類銀質獎」、「贊助類銅質獎」
- ♥ 2018 年衛福部全國績優企業志工團隊獎
- ♥ 獲 ISO 45001 職業安全衛生管理認證





治理之光

Lo. Governance



新供應商簽署CSR承諾書達100%。



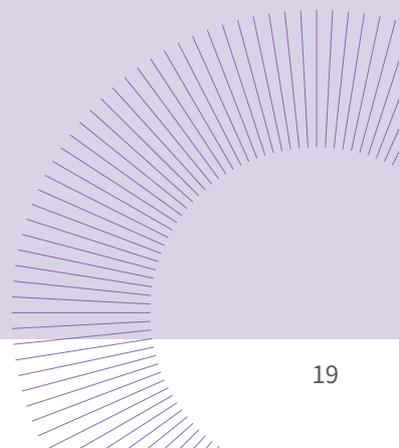
辦理全體董事定期進修課程，CSR研修課程共4堂。



ESG投資金額達**1,300億元**融資予CSR績優單位金額**57.71億元**。



舉辦供應商大會，鼓勵供應商一同響應SDGs。





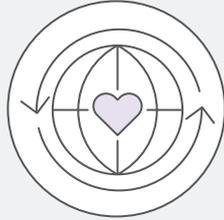
16.5、16.6、16.7



12.6



13.3



CSR主題

強化董事會
CSR管理能力

利害關係人溝
通與議合

永續供應商管理

永續風險管理



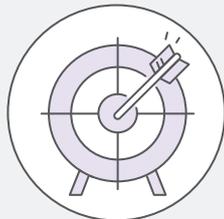
對SKL的重要性

♥ 持續辦理董
事會成員CSR
研習。

♥ 加強利害關係
人溝通平台。

♥ 採購時致力與
供應商溝通、
交流，創造正
向循環。

♥ 持續精進公司內
部風險模型。



中長期目標

♥ 建置利害關係
人關注之CSR
主題呈報董事
會機制。

♥ 針對金融業關
鍵CSR增加多元
化溝通介面。

♥ 落實永續供應
商管理，發揮
採購影響力。

♥ 推動集團風險管
理人才交流。
♥ 強化風險與績效
平衡的機制。



2018年執行成果

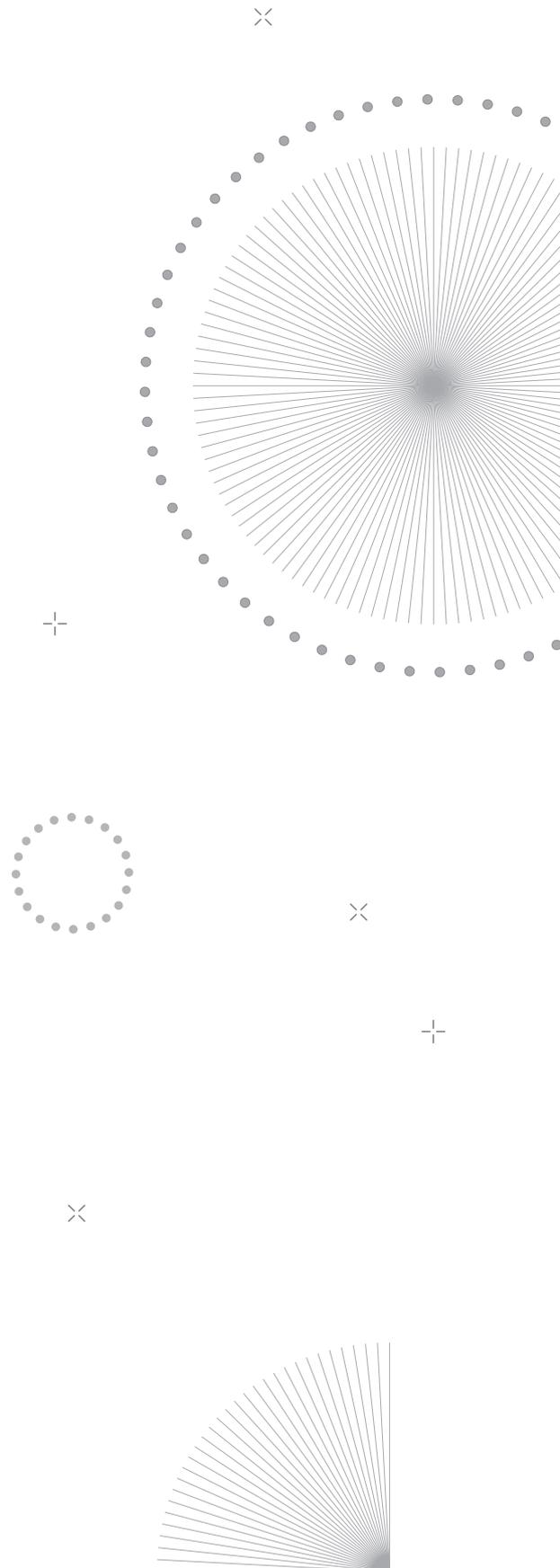
♥ 提供CSR及公
司治理等研修
資訊予董事。
♥ 辦理全體董事
定期進修課
程，CSR研修
課程共4堂。

♥ 定期出版CSR
報告書。
♥ CSR網路平台
優化。
♥ 增加CSR多元
媒體應用。

♥ 新供應商簽署
CSR承諾書
100%。
♥ 舉辦供應商大
會，鼓勵供應
商一同響應
SDGs。

♥ 持續精進各項風
險指標內容及強
化投資風險控管
機制。
♥ 建置發展風險管
理內部模型。
♥ 落實氣候變遷風
險管理。

負責任投資行為	ESG責任授信	持續營運管理
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 參考聯合國責任投資原則 (PRI)，將ESG議題納入投資決策。 ♥ 慎選投資型保單交易對象。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 辦理專案融資審核時，審酌借款人善盡ESG之狀況。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 強化備份機制，導入新一代的備份系統。 ♥ 增加企業持續營運韌性。
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 呈現投資標的之ESG績效表現。 ♥ 重視保戶投資安全。 ♥ 揭露投資型保單風險。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 企業在申貸時，需提具善盡ESG之文件。 ♥ 拒絕貸款予未確實履行ESG之企業。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續強化緊急災難事件之因應，以即時採取適當對策。 ♥ 減緩與調適氣候變遷之衝擊。
<ul style="list-style-type: none"> ♥ 簽署機構投資人盡職治理守則並揭露2018年行使投票權之相關統計資料。 ♥ ESG投資金額達1,300億元。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 融資予CSR績優單位金額達57.71億元。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 建置新一代的備份機制，完善緊急災難事件啟動機制。 ♥ 已訂定「緊急災難事件處理細則」，及識別氣候變遷風險類型。



公司治理

GRI : 102-05、102-18、102-22、102-23

新光人壽信守「穩健踏實」的經營理念，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」及「健全內部控制制度」等方式，強化公司治理，維護股東權益及利害關係人利益。

為建置良好的公司治理制度，我們訂有《公司治理守則》並經董事會通過，亦針對公司治理的各項構面與機制持續追求提升，強化企業永續經營的利基。新光人壽公司治理守則可自官網資訊公開專區 (<https://www.skl.com.tw/65732b6f14.html>) 查詢。

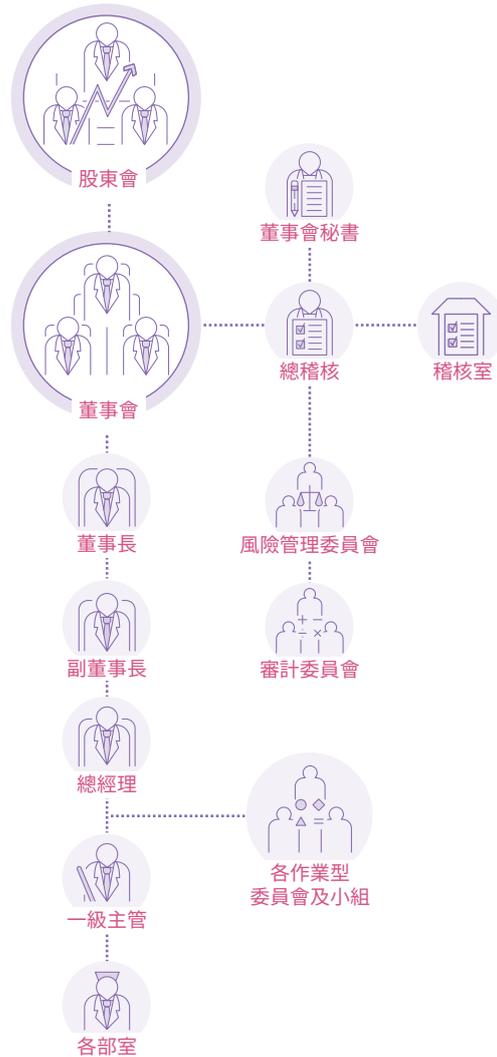


新光人壽公司治理守則

法令及公司治理相關之委員會及小組

委員會名稱	主委（召集人）
風險管理委員會	獨立董事
審計委員會	獨立董事
境外結構型商品審查小組	獨立董事
資產負債管理委員會	董事長
不動產企劃委員會	董事長
員工退休基金管理委員會	總經理
勞工退休準備金監督委員會	總經理
職業安全衛生委員會	總經理
證券投資審議委員會	總經理
人力資源發展委員會	總經理
資訊科技指導委員會	總經理
資訊安全委員會	總經理
商品策略委員會	總經理
經營管理委員會	總經理
保險商品管理小組	轉保單行政部門之一級主管
保險商品評議小組	轉商品開發部之副總經理級(含)以上主管
授信審議委員會	轉放款部之一級主管
非境外結構型商品審查小組	投資企劃部主管

董事會組織圖



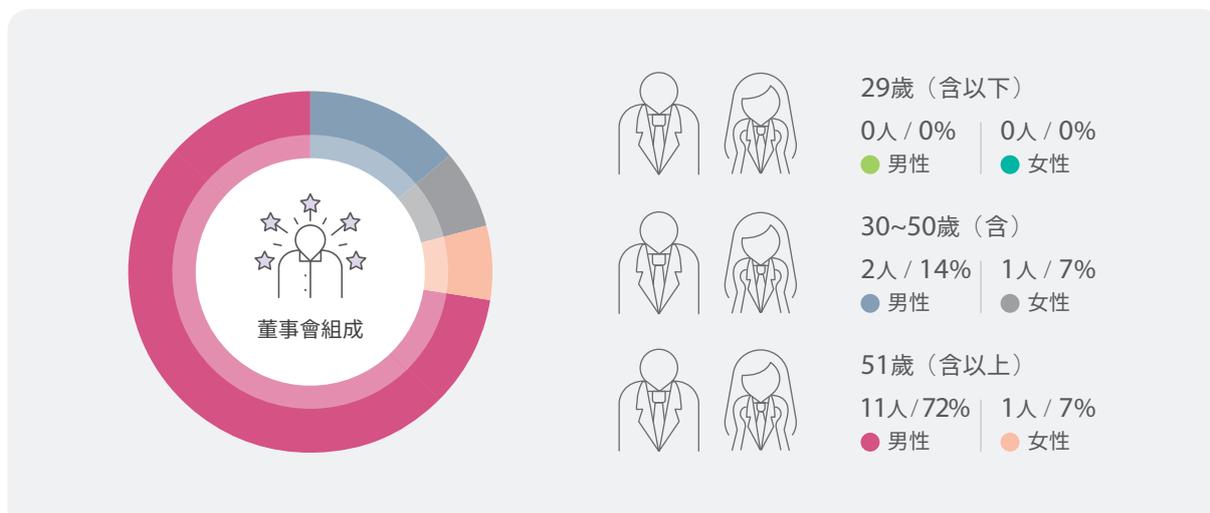
新光人壽為新光金控百分之百持股之子公司，皆按公司法、保險法、證券交易法等相關法令，構築董事會整體架構與職權。2018 年度董事共有 15 位（包括 2 名女性董事，3 位獨立董事），主責公司營運政策，並監督管理各階層執行有關經濟、環境、社會面向相關職務的成果。

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。

註 1：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指派，董事長亦未兼任經營團隊其他職務。

註 2：本公司於 2017 年 6 月 30 日自願設置審計委員會，以強化公司治理及審計監督機制。

2018年董事會組成狀況 GRI : 405-01



董事會多元化政策 GRI : 102-24

為確保董事成員的多元性及兼具檢視與討論經濟、環境、社會面議題之能力，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 2018 年新光人壽年報 (P.14~P.16)。



資訊公開說明文件

董事會職能強化 GRI : 102-27

為提升董事會在責任管理、經濟、環境和社會議題上的知能，2018 年辦理「金融、服務業之永續發展與策略」、「防制洗錢及打擊資恐研習課程」、「公司法修法變革之影響與因應」及「洗錢及資恐風險評估方法、利害關係人交易之法令遵循」課程，總計 140 個小時，平均研修時數約為每人 9 小時，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](#)。



保險業公開資訊觀測網

董事會薪酬制度 GRI : 102-28、102-35、102-36

在董事會成員報酬部分，訂有《董事及監察人酬金給付準則》，新光人壽董事除具備實務經驗外，報酬係按其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 2018 年新光人壽年報 (P.32~P.37)。



董事薪酬與組織CSR績效之連結

全體董事每月支領車馬費，支領金額考量對公司營運參與程度及貢獻價值授權董事會議定，並以車馬費為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數核發標準連動（含CSR專案績效），以有效連結董事報酬與組織績效。



高階經理人薪酬與組織CSR績效連結

依高階經理人所擔負之工作職責（含CSR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CSR事務），落實績效與獎酬連結之目的。

2018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



董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額



177,766(千元)

占稅後純益比例 3.42%

盡職的治理政策 GRI : 102-16、SDG16.6

新光人壽 2016 年已公開簽署《機構投資人盡職治理守則》，並公告其遵循聲明，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，請參閱[新光人壽資訊公開投票情形揭露報告](#)；遵循《保險業資產管理自律規範》，考量環境保護、企業誠信及社會責任的概念，朝責任投資之方向邁進。



機構投資人盡職治理守則



公開投票情形揭露報告

利益迴避機制 GRI : 102-25

為有效落實董事利益迴避制度，我們在董事會議事規範特別規定董事對於會議事項，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 2018 年新光人壽年報 (P.44~P.46)。為向利害關係人公開透明揭露利益衝突情形，我們將資訊揭露於[新光人壽資訊公開網站](#)。



新光人壽資訊公開網站

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，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 2018 年新光人壽年報 (P.75~P.88)



Note

稽核機制 G4行業特定揭露：DMA-F59

- ♥ 本公司內部稽核單位隸屬於董事會，以超然獨立之精神，執行稽核業務。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。
- ♥ 內部稽核單位依年度計劃對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要及相關法令規定辦理專案查核。
- ♥ 內部稽核單位對主管機關、會計師、金控母公司、內部稽核單位與自行查核所提列之檢查意見或查核缺失事項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，並將其追蹤考核改善辦理情形，以書面提報董事會及交付審計委員會及獨立董事查閱。

回應年度裁罰事件 GRI：419-01

2018 年受金管會裁罰共有 4 件，包含 15 項糾正及 240 萬元罰鍰，所列缺失皆已完成改善，其中我們針對可能影響保戶權益的部分加強：

1. 對大額保費非由保險契約之當事人或利害關係人付款者，納入系統名稱檢核作業。
2. 為防止業務員挪用款項，建置模型，以警示可能犯罪行為。

道德廉潔諮詢與舉報 GRI：102-17

在反貪腐管理上，我們訂有《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。

若員工於執行業務時，有任何與法律相關的疑義或諮詢需求，除透過直屬長官申訴外，也可藉由電話及書面方式，按相關規定所定程序舉報，待單位接獲舉報後，會立即進行相關調查與處理，並透過嚴謹機制，包含業務稽查及查訪等，確保員工行為符合道德標準。

多元資訊揭露與溝通管道



股東及
投資人

設置發言人及代理發言人

為與投資人保持良好的溝通，新光人壽指派發言人及代理發言人，負責與媒體、投資人及分析師溝通。
發言人：李紀珠 副董事長/代理發言人：林副總經理、李資深協理
信箱/專線：ir@skfh.com.tw / (02) 2389-5858

網站平台

設有中、英文股東權益網頁，提供投資人了解公司最新消息、重要公告、即時查詢、下載公司年報、季報、補充性財務資料等各項主要財務資訊，以及法說會或股東會等訊息。
年報連結：<https://reurl.cc/b029E> / 財報連結：<https://reurl.cc/0AZYk>

法人說明會、海內、外投資人論壇

向廣大投資人說明公司的營運、財務概況、公司策略發展及業務經營方針等。
法說會資訊連結：<http://www.skfh.com.tw/badc820e14.html>
股東會資訊連結：<http://www.skfh.com.tw/883c713114.html>



員工

員工溝通信箱

我們鼓勵員工與管理階層、董事或審計委員會溝通，以適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。

員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw/ 性平舉報信箱：shinkong113@skl.com.tw
有話大聲說信箱 speaklouder@skl.com.tw

內網意見發表區

新光人壽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。

工會

為增進勞資溝通，新光人壽員工分別於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市等地區成立工會。



社區居民

新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨服務客戶，不定期進行服務品質盤點，全面檢視公司內的各項服務，務求提供客戶六星級的服務。

客服專線：0800-031-115/ 申訴 & 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw
官網建置「資訊公開」專區：<https://www.skl.com.tw/65732b6f14.html>



供應商

可透過實地到訪、電郵、電話等多重管道與專屬採購經辦溝通
申訴專線：(02) 2389-5858#2002



媒體/評比
機構

新聞發佈、記者會與媒體專訪

透過多元管道與媒體進行溝通，並使各方利害關係人了解公司的最新發展。

評比調查

透過參與各項媒體評比，以求取得多元議合及永續發展之契機。

防制洗錢機制

GRI : 205-01、205-02、DMA-F54 | SDG16.5

為確保防制洗錢相關制度建立及落實，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，賦予執行防制洗錢及打擊資恐之充分職權，至少每半年向董（理）事會及監察人（監事、監事會）或審計委員會報告，若違反重大法令，即時向高階主管報告。2018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，且無重大風險情事發生。

為達到防制洗錢的目的及教育宣導，針對董事會、高階主管、中階主管及一般員工舉辦各類洗錢防制研習及訓練課程，2018年董事會受洗錢防制訓練達87%，其他層級人員100%完成受訓，並完成宣達公司內部防制洗錢政策及機制，以建立誠信經營之企業文化，同時對於外部156間商業合作夥伴，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。

風險管理

GRI : 102-11 ; G4 行業特定揭露 : F52

承擔風險及保障保戶的權益，是我們維持營運穩定的重要關鍵，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具效率的風險管理機制，為股東及保戶持續創造價值。

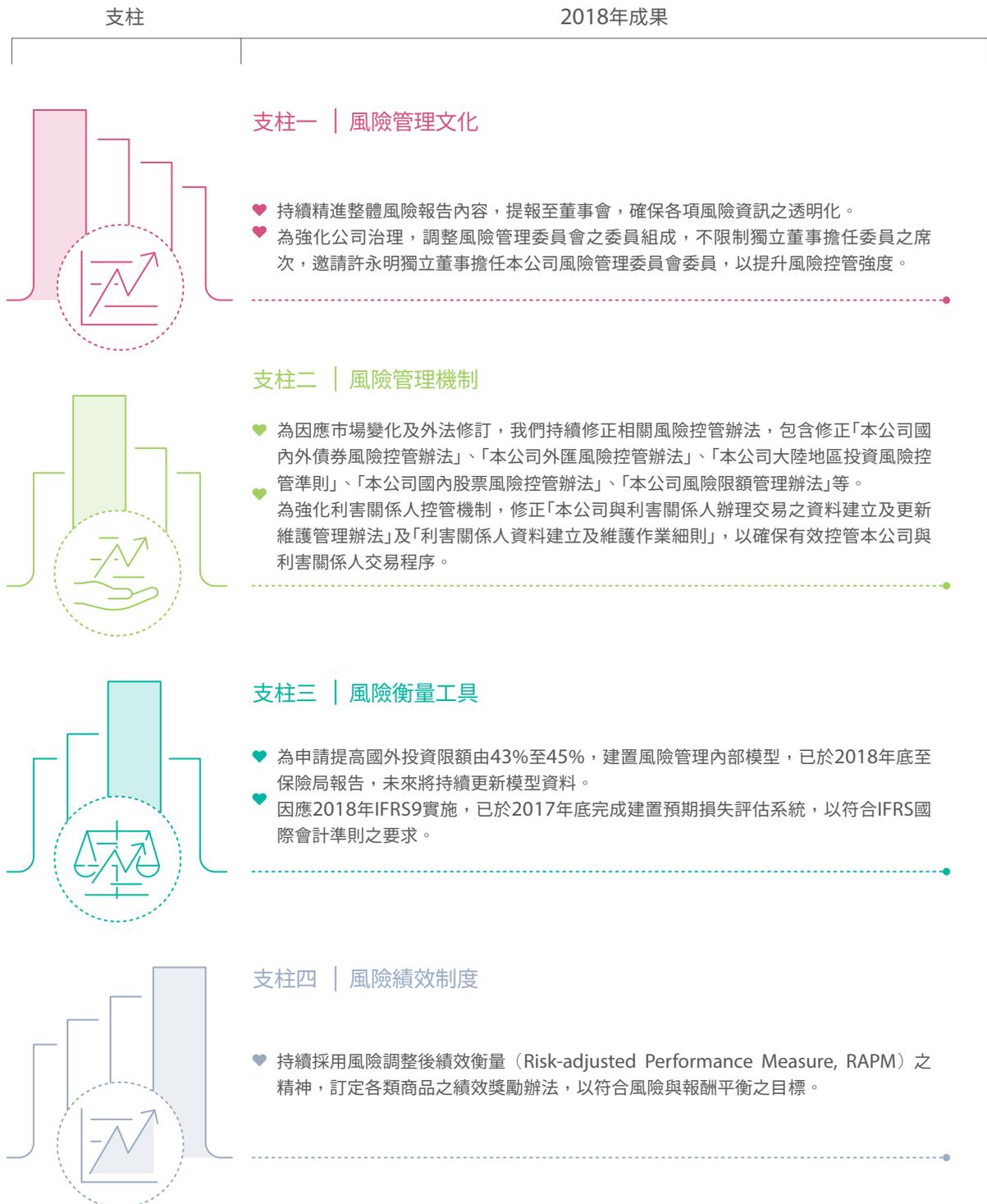
主要風險	因應策略
商品設計及定價風險	<ul style="list-style-type: none"> ♥確保商品內容符合相關法令規範及精算實務處理準則。 ♥按照商品風險特性，配合適當方式進行衡量，檢視商品結構之合理性以及費率之適足性、合理性及公平性。 ♥商品銷售後定期進行分析及檢視，作為檢驗或調整商品內容與費率之參考。
核保風險	♥建立內部之核保處理制度及程序與制定核查查定手冊，並設定多項核保風險管理指標，減少非預期損失風險。
再保險風險	♥按商品不同危險特性，妥適選擇信用評等良好之再保公司，安排再保險分出。
巨災風險	♥評估可能會造成公司重大損失之巨災事件，超過公司可承受之自留額度時，將安排巨災再保險以移轉風險。
理賠風險	♥制定完善理賠處理制度與程序、標準作業流程，減少因理賠作業疏失產生之風險。
準備金相關風險	<ul style="list-style-type: none"> ♥依據法令規定提存各項準備金。 ♥定期進行準備金之適足性分析，降低因對簽單業務低估負債而造成準備金提存不足以支應未來履行義務之風險。



永續運營 - 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。

此外，為監控風險程度之變化，新光人壽全面性訂定部門作業風險「關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)」，總計已導入 75 項 KRI，充分涵蓋公司所有業務，藉以強化作業風險控管的廣度。



董事會層級風險管理委員會

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，新光人壽特設立隸屬董事會的風險管理委員會，並由獨立董事擔任召集人，原則上每季召開一次會議，將風險管理提昇至策略性的地位，展現落實風險管理的決心。

新光人壽風險管理委員會特色



董事會層級組織

- ♥ 由具有金融相關專業背景之獨立董事擔任召集人。
- ♥ 由風險管理部之部主管擔任執行秘書。
- ♥ 委員會成員為管理階層：包括獨立董事、總經理、風控長及相關單位之一級主管。



獨立客觀風險評估

- ♥ 特設獨立且專職化的風險管理主管。
- ♥ 不限制獨立董事擔任委員之席次，增加客觀且獨立性的風險評估意見，達到公司健全經營等目標。



明確風險管理示警

- ♥ 以「紅、黃、綠」燈號呈現企業整體風險。
- ♥ 為確保燈號一致及客觀性，燈號皆訂有一致性判斷標準，並定期進行檢討與修正。

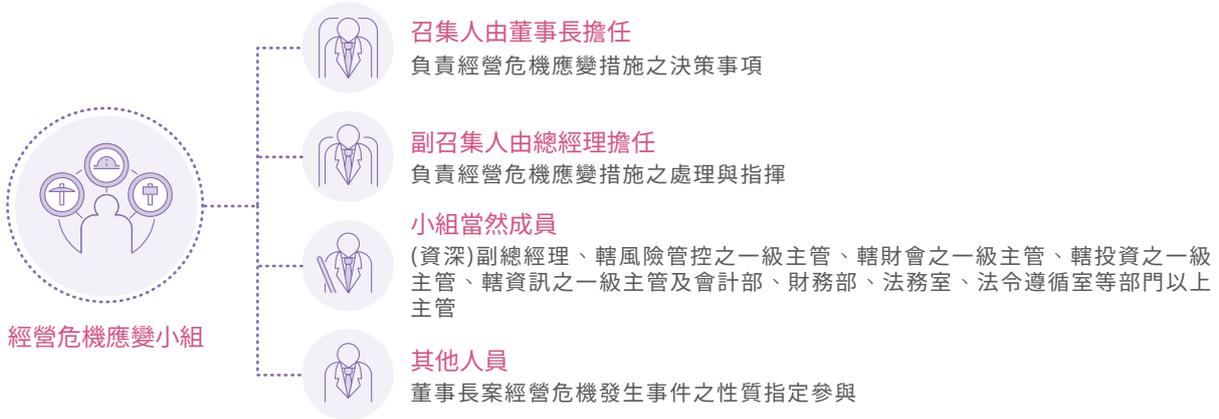


持續精進與強化

- ♥ 針對重要風險管理議題與管理機制提出意見；另每季提交風險報告，以產出整體風險管理報告，並提報至董事會。
- ♥ 持續精進整體風險報告內容，確保各項風險資訊之透明化，俾使層峰能更掌握公司之風險概況。

持續營運機制 GRI : 201-02

為防範因氣候變遷所導致的異常氣候災害、意外，及經濟環境變化所導致的營運中斷風險，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。



緊急災難事件之處理機制

為因應突發之緊急災難事件（如颱風、地震或空難等），新光人壽訂有「緊急災難事件處理細則」，建立相關處理程序，並促使各經營管理階層能採取適當對策，以保障保戶權益、降低公司損失，確保公司正常營運，相關機制包括：

- ♥ 訊息發布與通報
 - 發佈事件新聞稿，並處理捐款事宜。
 - 重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會。
- ♥ 保戶服務
 - 統計傷亡名單與預估理賠金，評估啟動主動關懷、快速理賠作業。
 - 保戶慰問金事宜，由保戶關係部統籌編列預算。
 - 提供線上諮詢服務，另可透過網路語音及文字交談提供諮詢服務。
- ♥ 災難現場關懷
 - 災難事件發生之查勘、慰問金轉送、後續回報。
 - 不動產維護及資訊設備維護事宜之統籌。
- ♥ 員工撫卹
 - 查認通報名單是否為公司同仁後，依人員別內勤人員由人力資源部執行撫卹流程，外勤人員由外務人事部執行撫卹流程。

資訊系統不中斷

- ♥ 為降低業務及運營中斷對企業之衝擊，我們讓資訊業務持續維持營運的最高標準。
 - 備份系統提供支援多樣結構資料型態的備份與備份資料去重複化功能，以有效利用儲存空間。
 - 導入 APM 應用程式效能監控工具與完成網路效能監控升級專案，提供主動監控重要服務資訊。
 - 制定服務水準 SLA，落實資訊業務持續營運之目標。
 - 完成新一代節能電腦機房，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。
 - 設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。

防恐機制

為因應恐怖威脅，我們規劃相關程序並依標準化流程處置，包括加強人員安檢、要求配戴識別證、大樓管制物品進入、與警方密切配合等計畫，以強化安全措施與人員管控。



預防機制



處置機制



復原機制

- ♥ 從人、事、時、地、物五方面加強

- ♥ 發現可疑立即通報警察、消防、衛生、環保等單位
- ♥ 利用廣播系統通知員工、賓客緊急避難方式與方向，並進行安撫
- ♥ 保全人員協助秩序維護、人員疏散及管制、逮捕現行犯

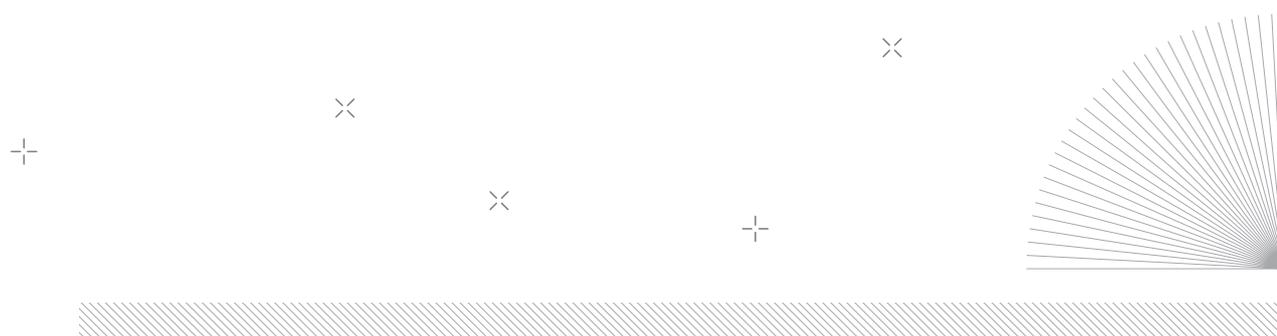
- ♥ 儘速恢復原狀

防疫機制

為因應每年可能發生之流感或重大疫情，新光人壽以「通報機制、衛生防護及人事政策」為三大方針，成立「疫情防治因應小組」並擬訂防護對策，由於控管得宜，並未造成公司內部群體感染而導致營運中斷的狀況。

2018 年啟動健康高風險族群流感疫苗施打補助方案，除健康高風險族群全額補助疫苗費用外，並與特約醫療院所簽約提供一般員工及員工眷屬優惠四價流感疫苗，讓防疫措施更全面。

平日我們也持續關注各項疫情或疾病資訊，除藉由健康管理師針對零星的流感、登革熱等傳染性疾病進行防疫宣導，每月發送健康小叮嚀及每季勞安 e 報，提醒員工相關時序健康注意事項，以確保員工健康。



氣候變遷風險管理

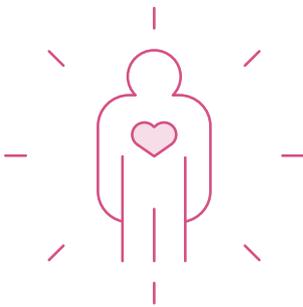
GRI：201-02；G4 行業特定揭露：FS2 | SDG13.3

2018年英國保險組織勞合社(Lloyd's)公告城市風險指數報告，台北為排名第四的城市，並暴露於地震、淹水、颱風及人類文明病侵襲的風險下，衝擊客戶及自身營運。為增加企業韌性，我們透過識別分析找出重大之氣候變遷風險類型，並擬定相關之氣候變遷管理方法，持續關注各項風險，規劃相關應變策略，以因應氣候變遷及其影響。

說明	對公司財務的影響	目標	2018年回應行動	投入成本	
經營風險 氣候變遷風險	極端氣候所產生的頻繁和強烈風暴等衝擊，可能會對保戶人身安全及財產產生影響。	巨災事件可能導致理賠件數爆增、理賠金額大幅成長，甚至理賠處理天數增加，造成顧客滿意度下降。	減緩季節因素的高額理賠波動發生。	委請相關學者進行理賠研究專案，評估開發新型態商品。	共有人事、專業及789.6億元之資源投入
	極端氣候產生之緊急災害事件，造成營運發生中斷的情形。	可能造成營業處所產生重大災損或營運中斷，將會對營運成本損失之風險。	建立相關處理程序，即時處理緊急災難事件，並促使各經營管理階層能採取適當對策。	<ul style="list-style-type: none"> 訂有緊急事件通報機制、異地辦公或異地備援等營運不中斷計畫。 商業火險(含地震、颱風洪水險)之投保。 	
	因應節能減碳及數位金融趨勢，能資源使用策略改變。	日常行政庶務之能資源使用成本。	提高能資源使用效率，減少辦公及營運對環境的影響。	<ul style="list-style-type: none"> 發展數位金融轉化用紙文化。 執行綠色採購計畫。針對舊建築物與設備，導入各項節能措施，降低能源用量。 以節能環保概念打造新建物，並取得綠建築證書。 	
法規風險 市場風險	碳排放量將逐步受《溫室氣體減量及管理法》之管制	未來可能受到排放管制及排放交易制度影響，而增加運營成本(如碳稅、碳價等)。	減少公司能源耗用。	<ul style="list-style-type: none"> 完整盤查溫室氣體排放量，擬定減碳策略及目標。 	
	氣候變遷將影響企業發展策略，轉為以發展綠色低碳經濟為主流。	辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，另外尋求潛在之綠能產業發展機會。	促進綠能產業發展，以降低氣候變遷造成之投資風險。	<ul style="list-style-type: none"> 設立專案投資小組，擬定綠能投資計畫。 	
企業形象機會 氣候變遷機會	響應國際及政府氣候變遷減碳與調適政策，增加與外界溝通機會。		致力推廣節能減碳、響應政府綠能政策。	<ul style="list-style-type: none"> 響應國際環保運動「Earth Hour地球一小時」。 持續推動「夏日節電316行動」。 導入環境及永續活動相關管理系統。辦理學童環境教育活動。 	
	極端氣候之災害若對客戶造成影響，客戶將需要第一時間的協助。		關懷客戶，保障受災戶的權益，並協助重建家園。	<ul style="list-style-type: none"> 訂定《新光人壽緊急災難事件處理細則》並於災害發生第一時間成立「災害應變小組」，主動給予保戶最即時的協助。 	

CSR 治理 SDG17

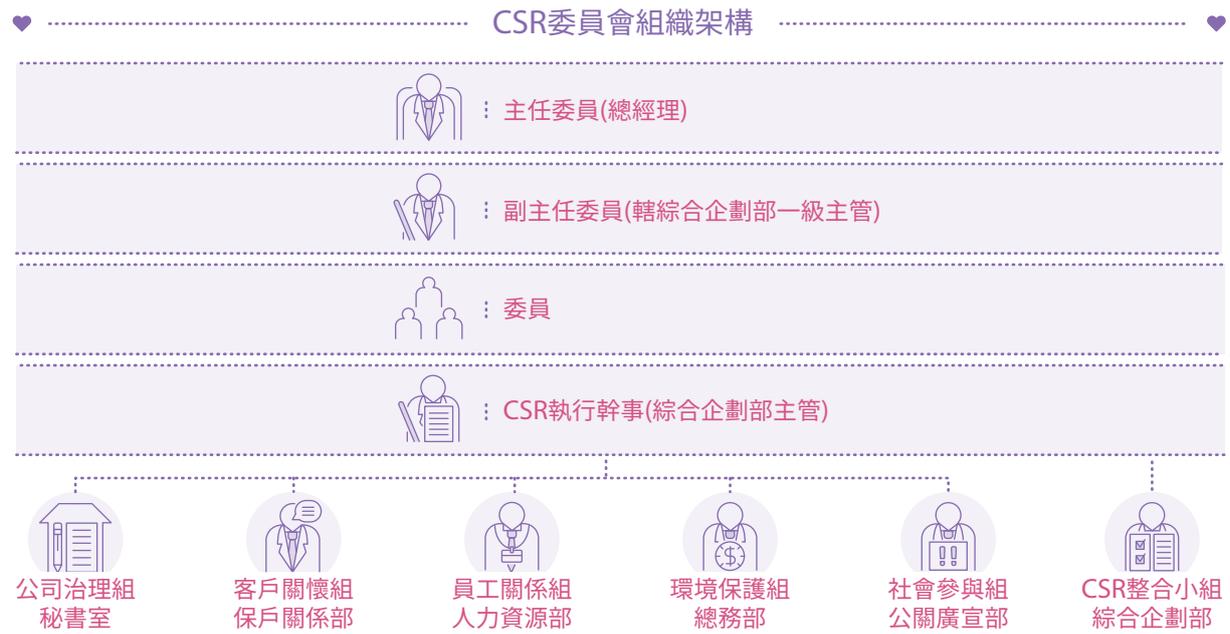
新光人壽發揮核心能力，透過偏佈台灣各地社區服務據點及人員，積極參與利害關係人對話及互動，將其關心的議題融入我們的 CSR 策略中，並據此推動合乎利害關係人期待之行動，為實現企業永續與社會公義發展作出貢獻。

期許	目標措施	執行內容
 <p data-bbox="248 1126 462 1151">成為社會價值創造者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 透過金融保險相關產品的創新設計與服務，提供旨在解決社會問題的行動方案，滿足社會的需要。 ♥ 持續推動及深化企業公民行動。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 持續推動「微型保險」與「小額終老保險」，以及加強醫療保健和環境等領域之投資。 ♥ 持續招募及推動企業志工行動。
 <p data-bbox="220 1509 496 1565">積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 致力維持高水準的資訊揭露透明度和清晰度，並與我們的利害關係人進行積極對話。 ♥ 與利害關係人合作，共同尋求解決環境和社會問題的方案。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 建置多元且透明化資訊的溝通管道。 ♥ 邀請供應商簽署《新光人壽供應商CSR承諾書》，並定期舉辦供應商大會，一同為員工、社會和環境努力。
 <p data-bbox="189 1928 539 1980">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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 開發及設計對環境友好的產品和服務，盡量減少業務服務對環境的影響。 ♥ 對內實施節能減碳計畫，對外透過價值鏈的綠色採購，加強我們與利害關係人的環境教育行動，提升社會整體環境保育意識。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 建置新光人壽APP、行動商務APP及透過E化工具減少相關能、資源之耗用，也同時向客戶傳達節能減碳理念。 ♥ 取得永續活動管理認證，持續導入環境管理系統，提升大眾環保意識。

CSR 委員會 GRI : 102-18、102-19、102-20、102-21

我們建置紮實及具行動力組織，管理及執行各項 CSR 行動，定期召開 CSR 委員會及工作小組會議，讓 CSR 行動跟經營策略，可以成為業務與專案推動之依據，並定期將 CSR 成果報告予董事會。

新光人壽 CSR 委員會之主任委員由本公司之總經理擔任，下設「公司治理組」、「保戶關懷組」、「員工關係組」、「環境保護組」、「社會參與組」、「CSR 整合小組」等六個小組，並於 CSR 整合小組負責溝通及橫向聯繫，確保各部門主管及幹事皆深入參與。



新光人壽CSR委員會運作特色



高層參與

由總經理擔任主任委員，部主管擔任執行幹事，負責統籌CSR政策、策略目標，CSR 報告書編製與發行。



專業分工

由各部門組成CSR工作小組，年度CSR專案經CSR委員會審核、評估，並於高階主管經營管理會議中報告通過後，即納入部門的年度工作目標。



董事會負責

定期向董事會或董事會授權之高階管理階層報告年度成果，並將利害關係人回饋意見與重大CSR議案呈予董事會審核及批准。

2018年CSR委員會成果	2018年董事審議及通過之CSR議案	CSR報告書編審機制
<ul style="list-style-type: none"> ♥召開CSR小組會議4場次：包含CSR年度執行狀況追蹤檢討，與CSR創新提案規劃。 ♥研擬CSR未來策略目標和確立執行方向。 ♥CSR委員會決議將企業社會責任與公司治理項目列入關鍵績效指標，徹底落實CSR各項工作。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥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。 ♥修正內部控制制度、取得或處分資產處理程序、投資政策及程序、投資國外及大陸地區不動產處理程序、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序、放款定價政策、防制洗錢及打擊資恐政策及注意事項、檢舉處理辦法、個人資料管理政策、會計制度等。 ♥並訂定法令遵循風險管理及監督架構、金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法遵循政策等內部規範。 ♥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、資訊安全作業情形報告、法令遵循業務報告、防制洗錢暨打擊資恐確信報告。 ♥捐贈予新光人壽慈善基金會，作為微型保險保費捐助及其他公益活動使用。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥各單位依照利害關係人判別結果，按：關鍵CSR主題、中長期目標、產業議題、上年度保險業關鍵議題、GRI準則，釐清及彙整本年度CSR資訊內容。 ♥各單位將相關資訊整合成「當年度CSR報告書」。 ♥委託外部第三單位（SGS-Taiwan）進行高階主管訪談、報告書確證，並由總經理審查核准CSR報告書。

2018年CSR專業研習及訓練 DMA-F54

◆ 董事會及高階主管CSR策略研習 ◆

母公司新光金控於2018年2月，邀請台灣永續能源研究基金會(TAISE)及台灣企業永續研訓中心(CCS)，舉辦「新光金控CSR策略研習會議」，共有78位新光人壽董事、監察人及高階主管參與。

◆ CSR小組成員專業研訓 ◆

• 內部CSR教育訓練

2018年辦理CSR教育訓練，共14位CSR工作小組代表參與，課程內容著重於CSR標竿專案分析及最新的報告書趨勢，強化員工對CSR的認知，具體將觀念落實為實際行動。

• 外部CSR專業研習

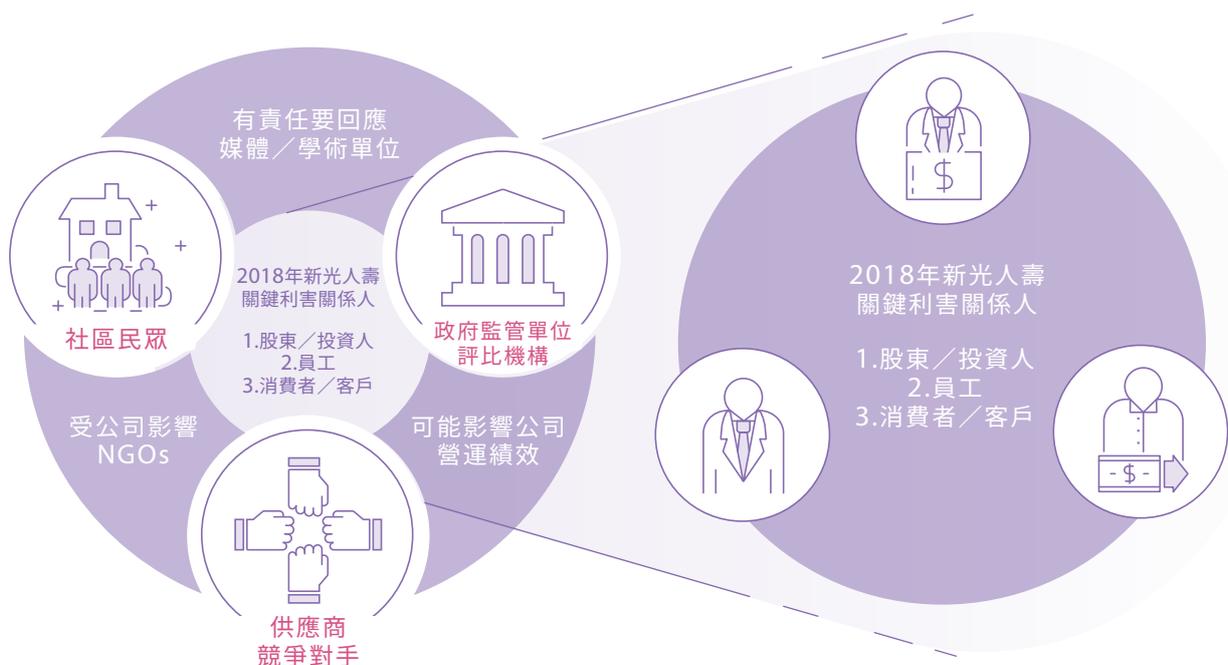
CSR重點單位皆培養CSR種子，2017至2018年共38人次參與台灣永續能源研究基金會(TAISE)企業永續菁英培訓班。

◆ CSR講座 ◆

2018年共舉辦2場CSR講座，透過講座了解CDP(碳揭露專案)、TCFD(氣候變遷相關財務揭露)企業永續評比方向及黑暗對話社會企業的分享，塑造企業社會責任氛圍，啟發同仁將本身業務與CSR連結，共102人次參與。

| 利害關係人溝通與交流 GRI : 102-40、102-42、102-43、102-44 | SDG16.7

新光人壽就各單位業務可能接觸或造成衝擊影響的利害關係人，主要可分為八個群組：股東及投資人、員工、保戶、社區成員、政府與主管機構、供應商、媒體/評比機構、NGO/NPO等。我們透過專案討論及會議的方式，依有責任要回應、受公司影響及可能影響公司營運績效辨別出「關鍵利害關係人」。



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	關切議題
 股東及投資人*	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，如何妥適的進行相關投資，並最大化長期資產與企業價值，攸關企業是否能持續獲得股東投資人之信賴。	資訊揭露（財務、業務） 符合法令規範 營運狀況 強化公司治理 強化風險管理 EV 主要股東持股比例
 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新光人壽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。	薪酬福利 職涯發展 勞資關係 教育訓練 人員招募 職場環境 安全健康 人權
 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，攸關企業是否能永續發展。	個人資料保護 提高保戶滿意度 確保保戶權益 落實CSR 財務穩健
 社區居民	為新光人壽的好鄰居，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。	即時資訊 環境保護 生態保育 減災應變支援系統的建立 公益活動的投入 就業機會 社區發展
 政府與主管機關	金融保險事務受主管機關高度監管，因此我們嚴循法令政策，以健全金融業務經營，維持穩定發展。	符合法令規範 配合法令宣導及政策推動 資訊公開揭露 誠實納稅
 供應商	為公司永續發展夥伴，以滿足內外部各利害關係人之需求。	公開招標 公正議價 公平採購
 媒體/評比機構	為公司重要訊息傳遞媒介，因此與媒體/評比機構保持良好的互動，才能與利害關係人保持良好的議合契機。	經濟績效 勞資關係 弱勢關懷 綠色金融
 NGO/NPO	研討會 公益活動 環境保育活動 現金捐贈 贊助合作	不定期 不定期 不定期 不定期

*為2018年新光人壽關鍵利害關係人

主要溝通管道	溝通頻率	重大主題
董事會 年報 財務報告書 企業網站 法說會 信評 發言人	14場/年 1次/年 4次/年 常設性 4次/年 1次/年 常設性	經濟績效 產品責任(產品組合) 社會經濟法規遵循 反貪腐 章節：治理之光-經濟績效
內網意見發表區 內網公告 電子報(人資e報) 服務專線 電子信箱 說明會 滿意度調查 社團活動 家庭日 刊物(新光通訊) 教育訓練 講座 工會	常設性 不定期 1次/月 常設性 常設性 不定期 1~2次/年 不定期 不定期 11次/年 不定期 4~5場/年 不定期	市場地位 勞雇關係 勞資關係 職業安全衛生 教育與訓練 多元化與平等機會 不歧視 人權評估 訓練與教育 章節：幸福之光-友善職場
080客服專線 官方網站 新光人壽APP EDM VIP活動 專人到府服務 保單普查 《NewLife》 保戶季刊 服務據點 新光人壽粉絲團 滿意度調查 保單普查活動 保戶關懷專案	常設性 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 4次/年 常設性 常設性 定期 不定期 不定期	客戶隱私 行銷與標示 產品責任(產品及服務標示) 反貪腐 章節：幸福之光-多元產品、樂活服務
記者會 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 不定期 常設性 常設性	有關環境保護的法規遵循 間接經濟衝擊 當地社區 章節：環境之光、社會之光
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 不定期	反貪腐 勞雇關係 勞資關係 客戶隱私 社會經濟法規遵循 行銷與標示 章節：治理之光
管理辦法 議價會議 專案會議 契約條文議定 供應商大會	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	反貪腐 有關環境保護的法規遵循 人權評估 章節：治理之光-永續供應商管理
評比調查 座談會 交流會 新聞稿	不定期 不定期 不定期 不定期	經濟績效 人權評估 社會經濟法規遵循 有關環境保護的法規遵循 章節：治理之光-經濟績效、幸福之光-多元產品、樂活服務
1.學術或產業相關研討會 2.公益慈善活動之舉辦 3.合作或參與環境保育相關活動 4.慈善捐款或公益推廣活動贊助	1.學術推廣 2.社會關懷 3.環境保護 4.生態保育	間接經濟衝擊 章節：社會之光

永續供應商管理 GRI : 102-09、102-10、204-01、308-01、414-01 | SDG12.6

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，且主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。

為創造正向影響力，新光人壽繼 2014 年率先業界辦理首場供應商大會後，2018 年為響應聯合國永續發展目標 (SDGs) 責任消費與生產，再次舉辦「新光人壽供應商大會」，發揮自身影響力，邀請關鍵供應商共同將企業永續理念推廣至供應鏈夥伴，精心安排專題講座，由 CSR 專責單位主管分享企業社會責任管理機制、執行經驗及 ESG 成果，最重要的是向與會貴賓傳達金融保險業除了關注經濟議題之外，亦關注食安、工安、勞安等方面，因此新光人壽將於 2019 年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，展現對供應商永續管理的重視，讓整體公司治理更臻完善。

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



重大主題與邊界 GRI : 102-46、102-47、103-01

有別於以往以 GRI 主題的呈現方式，今年我們透過資料蒐集，篩選出可能的永續議題，並由 CSR 委員會小組成員就各方利害關係人觀點，進行問卷調查，以鑑別出 2018 年新光人壽 CSR 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。



STEP1 蒐集與辨識 依循原則：永續性脈絡／利害關係人包容性／完整性

- ♥ 觀察國際永續發展趨勢、國內外同業重大性議題，並考量國內最新法規
- ♥ 回顧新光人壽2018年永續重點推動專案
- ♥ 參考公司網站利害關係人專區之意見回饋
- ♥ 列出22項與新光人壽相關的永續議題



STEP2 鑑別 依循原則：利害關係人包容性

- ♥ 邀請CSR執行小組成員依據各項議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，以及利害關係人對於該議題的關注程度，進行評估
- ♥ 2018年度共41位CSR執行小組代表參與鑑別



STEP3 排序 依循原則：重大性、完整性

- ♥ 依據問卷調查結果，將重大議題做分析排序，經由CSR小組成員檢視，並與高階經營管理團隊討論



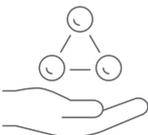
STEP4 確證及檢視 依循原則：完整性、永續性脈絡

- ♥ 由高階經營管理團隊確認重大議題矩陣，產出新光人壽重大議題矩陣，其中之重大議題將作為2018年CSR報告書揭露及利害關係人回應之重點，次要議題則揭露持續精進之管理成果，基本議題則呈現相關績效，並與下一年度各部門之CSR相關KPI連結。



重大CSR主題及邊界

2018年

類別	重大議題	GRI重大主題	對SKL重要性
 治理	公司治理	經濟績效 社會經濟法規遵循	誠信為我們四大經營理念之一，透過建立治理組織及落實內部控制機制，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。
	誠信經營	反貪腐	
	法令遵循	社會經濟法規遵循	
	風險管理	反貪腐 產品責任(產品組合)*	
 經濟	公司營運績效	經濟績效	符合政府及監管單位之要求下，努力追求營運績效成長，隨時掌握市場環境風險與機會，保障股東權利，創造企業永續基石。
	市場環境與動態		
 環境	環境保護及生態保育	有關環境保護的法規遵循	基於對環境保護的義務及責任，致力於減少金融服務對環境可能產生的影響。
 社會	勞資關係及溝通機制	勞雇關係 勞資關係 員工多元化與平等機會	員工為永續經營的重要資產，因此保障員工權益、積極回應員工各方面的心聲、強化員工專業知能、建立多元平等之友善職場環境，是我們永續經營的關鍵。
	員工薪酬與福利	市場地位	
	職業健康與安全	職業安全衛生	
	員工培育與發展	訓練與教育	
	保障人權	不歧視 人權評估	我們傾聽社會需求，不斷創新銷售予客戶的商品及服務，要求每位員工對商品的研發及銷售過程負起責任，並完整揭露商品資訊，使客戶獲得安心、便利的服務。
	商品資訊揭露及行銷溝通	行銷與標示 產品責任(產品及服務標示)*	
	責任投資	產品責任(產品組合)*	
	普惠金融	產品責任(產品組合)*	
	創新產品與數位金融	間接經濟衝擊 產品責任(產品組合)*	
	品牌形象	產品責任(產品組合)*	
客戶關係及服務品質	客戶隱私	營運活動重視與當地社區之連結，建立多元溝通管道，將大眾關注的議題納入經營決策考量，並在核心業務中盡可能提出可行的解決方案，與社會共好共融。	
社會公益與社區關懷	間接經濟衝擊 當地社區*		

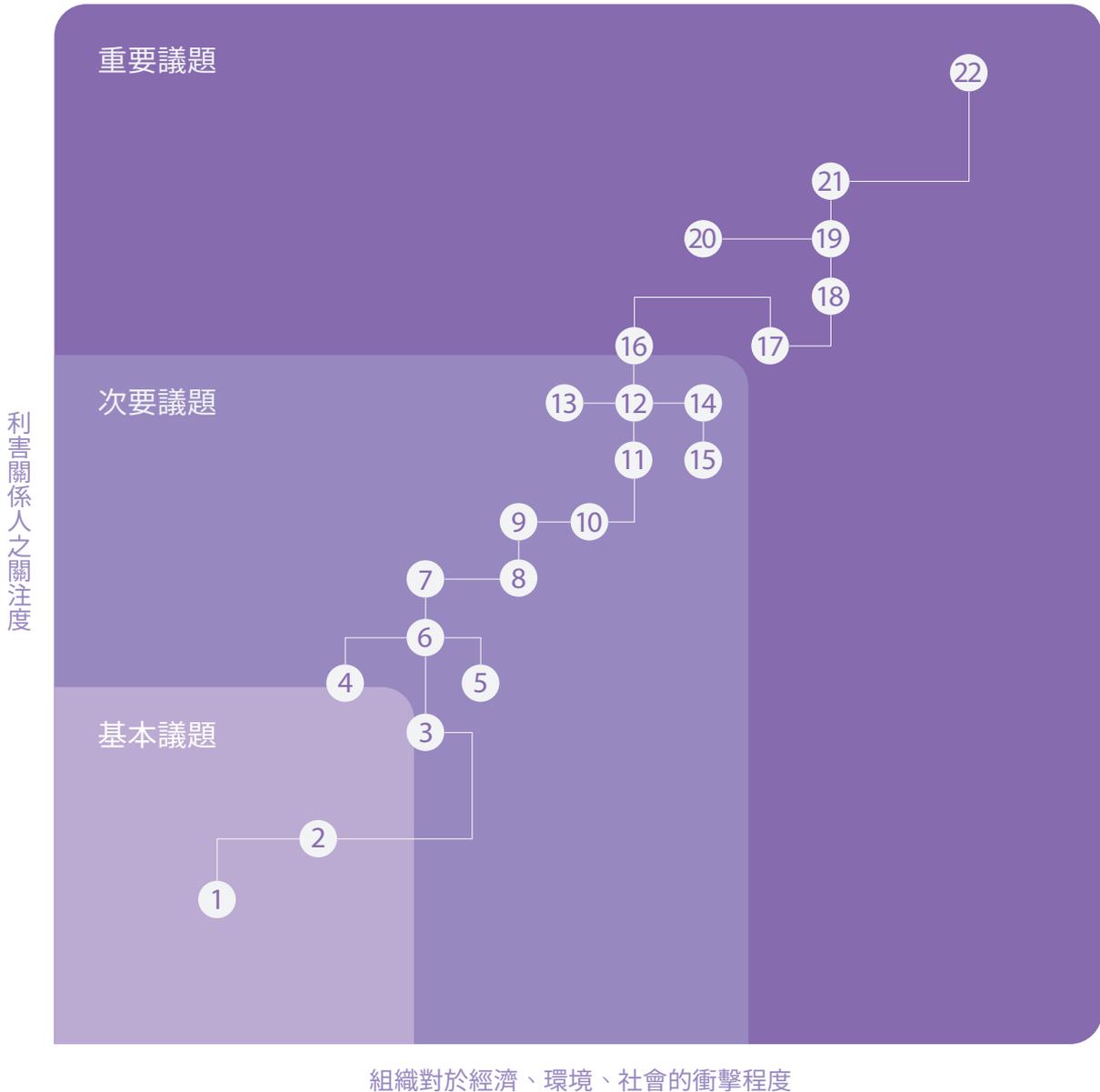
註1：♥表示具重要性或衝擊點

註2：[*]表示為G4金融服務業特定標準揭露項目

重大主題衝擊範圍							頁碼
組織內			組織外				
新光人壽	員工	新壽樓管	股東投資人	供應商	代售通路 (銀行)	保戶	
♥	♥		♥			♥	22
♥	♥		♥			♥	26
♥	♥	♥	♥	♥	♥	♥	68
♥	♥		♥			♥	27
♥	♥		♥			♥	43
♥	♥		♥			♥	43
♥		♥	♥	♥	♥	♥	50
♥	♥	♥					89
♥	♥	♥					85
♥	♥	♥					93
♥	♥	♥			♥		99
♥	♥	♥					90
♥	♥				♥	♥	68
♥	♥				♥	♥	45
♥	♥				♥	♥	73
♥	♥				♥	♥	75
♥	♥		♥	♥	♥	♥	12
♥	♥	♥			♥	♥	68
♥	♥	♥	♥			♥	112

| 新光人壽重大性議題矩陣圖

依照問卷判別結果，將永續議題排序得出下方矩陣圖，矩陣之 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，區分為「重要議題」、「次要議題」及「基本議題」，在經過與高階主管進行討論和確認後，將重要及次要議題納入此報告書主要揭露和說明範圍，以回應各方利害關係人。



- | | | | | |
|-------------|-------------|-------------|---------------|--------|
| ① 因應氣候變遷之措施 | ⑥ 員工薪酬與福利 | ⑪ 客戶關係及服務品質 | ⑬ 職場健康與安全 | ⑳ 公司治理 |
| ② 能資源與廢棄物管理 | ⑦ 勞資關係及溝通機制 | ⑫ 創新產品與數位金融 | ⑭ 公司營運績效 | ㉑ 誠信經營 |
| ③ 供應商永續管理 | ⑧ 保障人權 | ⑬ 風險管理 | ⑮ 商品資訊揭露及行銷溝通 | |
| ④ 環境保護及生態保育 | ⑨ 普惠金融 | ⑭ 市場環境與動態 | ⑯ 法令遵循 | |
| ⑤ 員工培育與發展 | ⑩ 責任投資 | ⑮ 社會公益與社區關懷 | ⑰ 品牌形象 | |

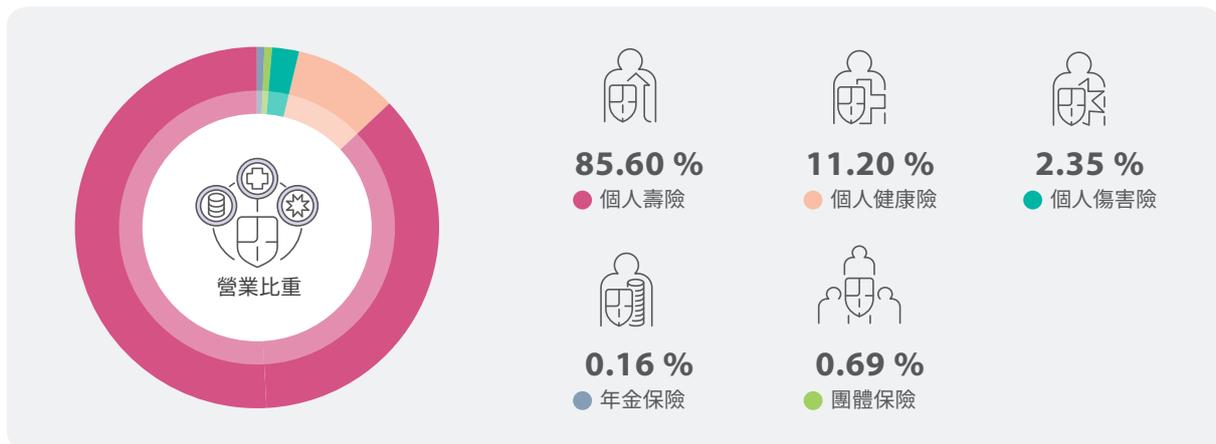
經濟績效

GRI : 102-07、102-45、201-01 ; G4 行業特定揭露 : DMA-F56

回顧過去一年，因美國 Fed 升息，台美利差持續擴大，面對匯率波動，公司計畫增加外幣保單銷售比重，商品主軸仍為外幣保單及泛保障型商品，強化原幣投資資產組合配置，並提高外匯價格變動準備金，以降低避險成本。

2018 年營業收入為 4,047.93 億元，較上年度增加 307.45 億元，成長率高達 8.2%，主因係保費收入增加及投資績效改善。新光人壽的商品開發及行銷策略，以能帶來企業長期利益並受到客戶青睞的保障型及健康險商品為主，2018 年總保費收入達成 3,070 億 5,601 萬元，較 2017 年增加 260 億 7,985 萬元，成長率為 9.3%。本公司積極佈局國內、外債券，加碼低波動類債券股票部位，穩定增加利息收入，整體避險前經常性收益率提高至 4.11%。

2018年營業比重



新光人壽財務績效

類別	項目	單位	2016年	2017年	2018年
經營能力	資產總額	百萬元 (NT)	2,319,556	2,496,241	2,706,821
	營業收入 (淨收益)	百萬元 (NT)	347,100	374,048	404,793
	負債總值	百萬元 (NT)	2,245,889	2,405,789	2,637,030
獲利能力	資產報酬率	%	0.02	0.31	0.22
	每股盈餘	元 (NT)	0.02	1.19	0.90
經濟價值	營業成本	百萬元 (NT)	333,696	355,180	384,899
	員工薪資支出	百萬元 (NT)	9,880	10,196	11,126
	員工福利支出	百萬元 (NT)	11,134	11,521	12,607
	分配股東股利	百萬元 (NT)	0	0	0
	繳納政府稅金	百萬元 (NT)	1,175	1,157	1,167
	社會投資/捐贈費用	百萬元 (NT)	90	46	83
	留存的經濟價值	百萬元 (NT)	12,229	17,711	18,727
	保留盈餘	百萬元 (NT)	18,924	24,521	10,214
	政治獻金	百萬元 (NT)	0	0	0

新光人壽經營績效指標

單位:%

類別	項目	2016年	2017年	2018年	增減變動
經營能力指標	新契約費用率	16.30	14.90	13.72	(1.18)
	保費收入變動率	16.88	5.70	9.25	3.55
	權益變動率	14.51	22.79	(22.84)	(45.63)
	淨利變動率	(10.13)	5,563.06	(24.75)	(5,587.81)
	資金運用比率	100.12	100.14	100.47	0.33
	13個月保費繼續率	98.15	98.65	98.19	(0.46)
	25個月保費繼續率	94.46	95.17	96.41	1.24
獲利能力指標	資產報酬率	0.02	0.31	0.22	(0.09)
	業主權益報酬率	0.18	8.42	6.49	(1.93)
	資金運用淨收益率	3.77	3.91	3.34	(0.57)
	投資報酬率	3.59	3.75	3.23	(0.52)
	營業利益對營業收入的比率	(0.21)	1.30	1.11	(0.19)
	稅前純益對總收入比率	(0.18)	1.19	1.00	(0.19)
	純益率	0.04	1.85	1.28	(0.57)
	投資性不動產與不動產抵押放款對資產比率	8.51	7.04	6.31	(0.73)

註:上述數據來源為2018年度個體財務報告



責任金融

GRI : 102-12 ; G4 行業特定揭露 : DMA-FS1、DMA-FS3、DMA-FS5、FS8 | SDG12.6

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。

新光人壽 2018 年符合相關 ESG 投資之總金額，逾新台幣 1,300 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 57.71 億元。

我們參考聯合國《責任投資原則》(Principles for Responsible Investment, PRI)，訂定相關程序及辦法，並響應《永續保險原則》(Principles for Sustainable Investment, PSI) 理念，於投資選擇及融資放款時，適時將環境、社會與治理 (Environmental, Social and Governance, ESG) 等議題，整合至決策與實務中。

此外，為落實企業當責精神，響應政府政策，我們率先於 2016 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，透過完善之盡職治理政策及多元公司治理參與機制，增進各利害關係人之利益。

2017 年新光人壽積極響應政府「五加二創新重點產業計畫」，特設立專案投資小組，負責國內有價證券之投資，協助更多新創重點產業取得營運資金，2018 年新光人壽投資相關產業共計 1,075 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。

董事會



責任投資政策

經董事會通過修訂「總投資政策與程序」，強化《責任投資原則》，並傳達此政策與程序予所有投資相關人員，評估內容包含善盡環境保護、企業誠信及社會責任等責任投資相關條款。

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），2018年通過此審酌之案件共10件。
- 於企業（金管會強制CSR揭露之企業）申貸時，將CSR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CSR揭露企業）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CSR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。
- 後續複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，確保壽險品質及債權安全。



環境之光

Lo. Environment



全據點溫室氣體盤查作業，並取得第三方查證聲明書。



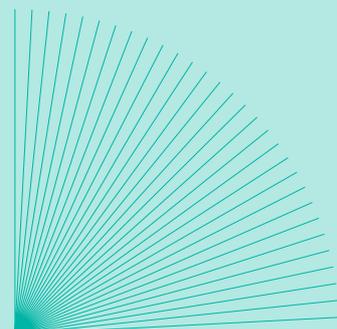
工具E化共減紙**7,726**萬張，減少排放碳足跡**556.29公噸CO₂e**。



通過ISO14046水足跡查證，摩天大樓節水**18%**。



全公司綠色採購金額達**9,753萬元**，佔採購比例達**68%**。





7.3, 7.a



9.4



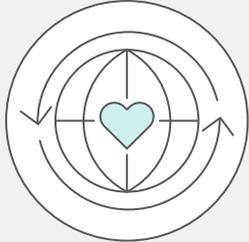
11.6, 11.c



12.5, 12.c



13.2



CSR主題

建置環境管理機制

降低服務過程對環境的影響

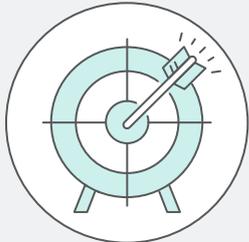


對SKL的重要性

♥ 系統性的管理程序，有助提昇環境管理效率。

♥ 服務E化，減少服務過程能源耗用。

♥ 發揮採購影響力，促進綠色產業發展。



中長期目標

- ♥ 全面建置環境管理程序
- ♥ 強化員工環保意識。
- ♥ 自有大樓導入能源管理系統。

♥ 業務行銷工具全面E化行動化。

♥ 提昇綠色採購比例。



2018年執行成果

- ♥ 全據點溫室氣體盤查作業，並取得第三方查證聲明書。
- ♥ ISO 50001能源管理系統第三年通過驗證。
- ♥ 通過ISO 14046水足跡查證
- ♥ 連續三年榮獲「民間企業及團體綠色採購獎」。

♥ 工具E化共減紙7,726萬張，減少排放碳足跡556.29公噸CO₂e。

♥ 全公司綠色採購金額達9,753萬元，佔採購比例達68%。

降低建築物能資源耗用

♥ 降低建築物能、資源損耗，提昇能源效率。

♥ 提升建築物智慧化管理功能。

♥ 三重水漾傑仕堡取得內政部頒發黃金級候選綠建築證書。



綠色壽險

管理永續 GRI : 307-01 | SDG 13.2

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，亦頒布由總經理正式簽署及宣示之環境政策。

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：

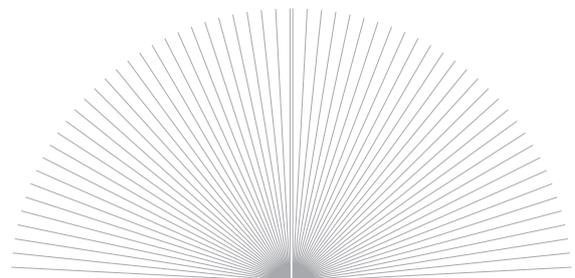
- 遵循環境相關法令要求，做一個負責任的地球公民
- 全員參與導入友善環境政策，建立環境管理系統
- 落實推動自主環保節能措施及資源再利用，建立低碳企業
- 提升全員環保意識，推廣環境教育善盡CSR
- 持續改善對各項環境議題之成效，達成永續經營之目標

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。

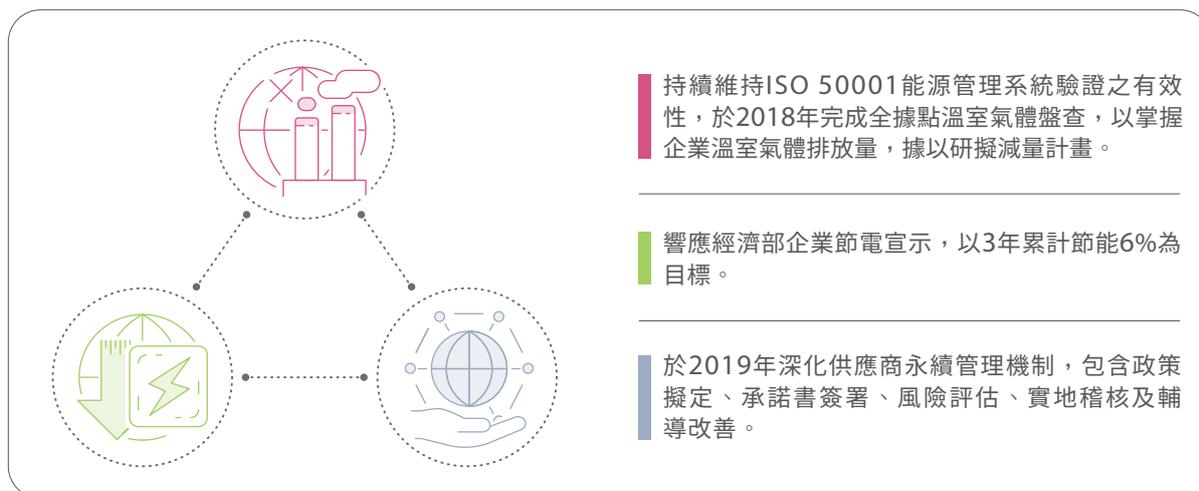
總經理 

我們在 CSR 委員會設有「環境保護小組」，將各項環境相關議題直接彙報 CSR 委員會，統籌規劃與建立企業環境暨能源管理系統，增進各部門溝通效率，實踐 SDG 13 氣候變遷環境保護與節能減碳之目標。

在行動面上，藉由提升能源效率，減少資源如紙張及水資源的耗用，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責任，2018 年無違反環境法規之情事發生，並完成水足跡查證及全據點 2017 年度溫室氣體盤查。



SKL環境之光目標



環境管理系統導入實績



綠能永續 SDG7.a、SDG9.4、SDG12.c

我們深知自身之影響力，因此積極找尋機會，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。

SKL綠能永續行動



低碳營運

儘管壽險業於營運過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍然致力於履行四大「低碳營運」策略，將節能減碳理念融入於日常業務之中，降低對能、資源的依賴，為環境永續帶來正面助益。

SKL 低碳營運策略

 <p>策略一 落實在地綠色採購</p>	 <p>策略二 宣導減紙省紙文化</p>	 <p>策略三 減少建築能源耗用</p>	 <p>策略四 實踐低碳健康生活</p>
--	--	---	--



策略一：落實在地綠色採購 GRI : 204-01

新光人壽深知自身於供應鏈中的責任與影響力，我們落實在地綠色採購，連續三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」，提升對環境永續的影響力。

政策	作法	2018年成果
訂定《新光人壽供應商CSR承諾書》規範，積極落實供應商管理，響應在地採購及綠色採購理念，優先考慮選用本地供應商	積極選用環保節能標章及遵循環境規範之產品，從日常庶務、資訊產品到建築物建材等，逐步提升採購環保節能產品之比例	<ul style="list-style-type: none"> 在地採購比例：99% 綠色採購金額：9,753萬元 全公司之綠色採購比例：68%



策略二：宣導減紙省紙文化 SDG12.5

新光人壽積極接軌數位金融，將壽險六大價值鏈結合「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」四大數位範疇，期望經由程序及作業轉型，透過 e 化工具減少相關能、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。

♥ 行政 e 化 替地球植樹

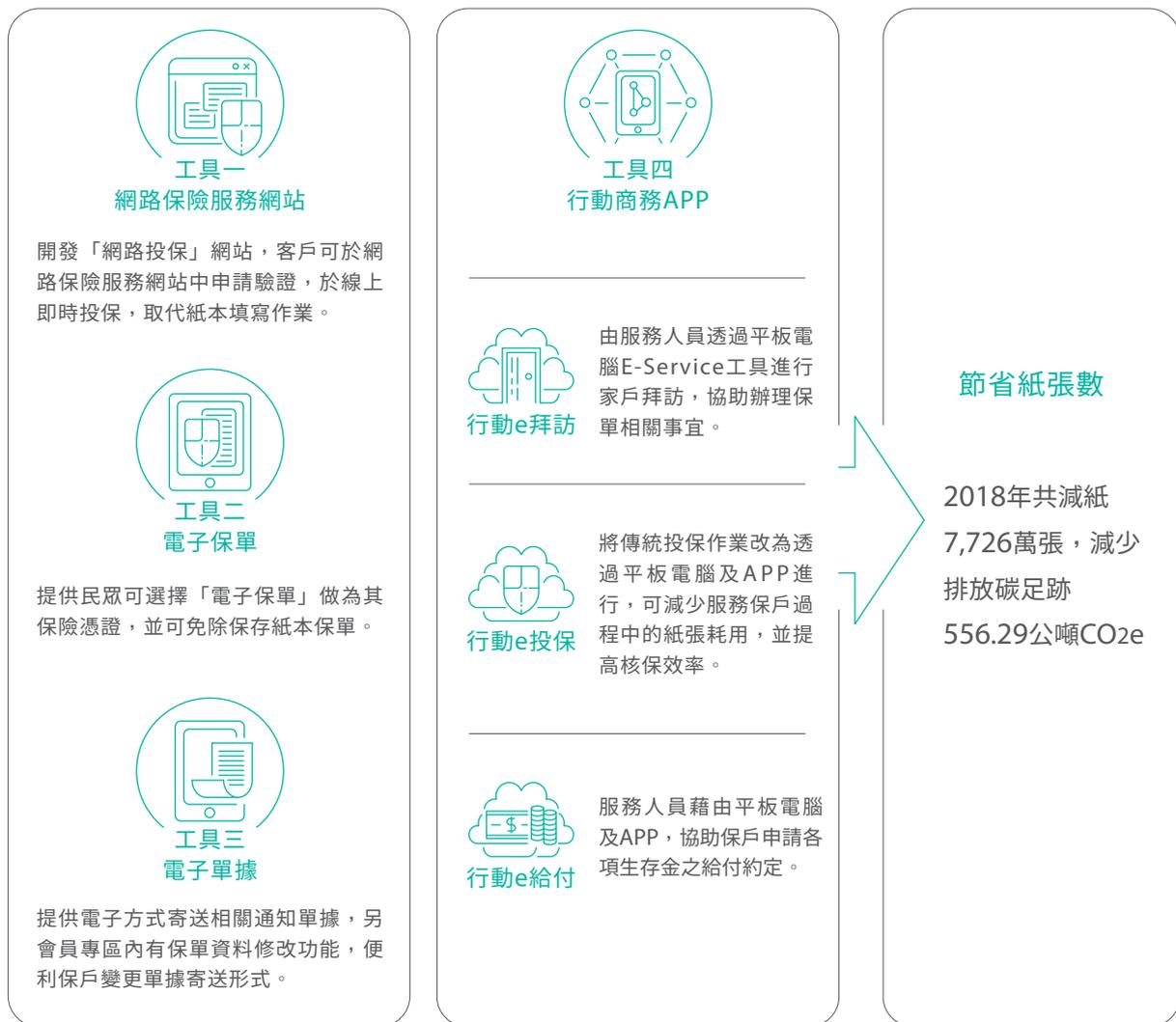
2018 年以「數位新光，行動引航」為策略主軸，以創新概念開發多種 e 化服務平台，推廣數位行動服務，兼具環保減紙之效益。

我們引入大數據分析，協助相關單位釐清每年紙張的使用量及採購狀況，以減少行政及業務所需之公文、保險條款和各類小冊子等紙張使用，進而轉變到無紙化的業務流程。2013 年到 2018 年間，我們已完成許多創新與流程 e 化之系統，大幅提升行政效率、減少紙張耗用，相關行動包括：

項目	作為	累計至2018年使用件數	2018年件數	系統使用率
電子公文簽核系統	無紙化之電子公文系統，可檢視公文內容、批示意見及決行，隨時查詢已簽之公文資料以支援決策。	391,293	72,341	87.7%
行政流程表單e化	搭配流程控管與改善機制，整合人員、系統流程，精準執行簽核作業，減少不必要的紙張列印。	143,223	48,826	100%

♥ 工具 e 化 發展保險科技 (InsurTech) G4 行業特定揭露：FS8

因應行動通訊時代的來臨，新光人壽積極推動行銷 e 化作業，透過 APP 等科技應用，提升行銷、保戶資料管理之效率，藉此減少紙張之耗用，也同時向客戶傳達節能減碳之理念。



♥ 未來規劃 ♥

行動e理賠、行動e契變，以客戶體驗設計為中心，運用平板電腦及APP輸入客戶理賠、契變申請資料，上線後預估每年可節省6~50萬張用紙。

註1：消耗紙張數/500(一包500張)=消耗紙張數量(包)
 註2：每包A4,70g紙張碳排放量為3.6kg CO₂e
 註3：消耗紙張數量(包)*3.6(kg CO₂e)/1,000(單位換算)=減少之碳足跡排放量(T-CO₂e)

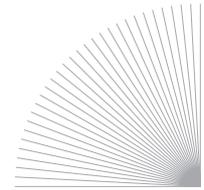
策略三：減少建築能源耗用 SDG12.5



為減緩氣候變遷之衝擊，新光人壽長期推動節能減碳，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 ♥

- 自有大樓、新購大樓及興建大樓，將積極評估及規劃申請內政部綠建築標章。
- 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，善盡環保責任。



♥ 節約永續綠建築

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；2017年新板金融大樓已落成使用，以智慧科技、耐震、節能減碳及良好辦公環境空氣品質為目標，全面採用LED燈具、省水衛生設備及設置中水系統並大量使用綠建材。

未來新光人壽興建中大樓仍會致力採用綠建築各項環保節能設計，基地設有雨水回收及貯留設施，採用帷幕牆系統減輕建物重量，增強外牆隔熱功能以減輕空調系統負荷，室內設有照明設備節能系統、省水設施等環保設施，致力打造低碳永續之智慧綠建築。

近三年綠色建築成果

新板金融大樓

- ♥ 投入12.48億元打造綠建築，於2017年完工進駐。
- ♥ 綠色效益：
 - CO₂吸收量（綠化設計值）：587.78 t
 - 基地保水量：11.66m³
 - 雨水貯集槽（回收再利用）：227.7m³



2017年取得鑽石級綠建築證書
美國綠建築協會 LEED NC (LEED新建築) 之金級認證

新光人壽水漾傑仕堡

- ♥ 投入13.02億元打造綠建築，預計於2019年完工進駐。
- ♥ 綠色效益：
 - CO₂吸收量（綠化設計值）：717.3 t
 - 基地保水量：15.72 m³
 - 雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 m³



2017年取得黃金級候選綠建築證書

新光南港軟體園區大樓

- ♥ 投入21.5億元打造綠建築，於2018年完工進駐。
- ♥ 綠色效益：
 - CO₂吸收量（綠化設計值）：727.66 t
 - 基地保水量：1,676.29m³
 - 雨水貯集槽（回收再利用）：289.02m³



2017年取得黃金級候選綠建築證書

新光人壽見潭傑仕堡

- ♥ 投入12.53億元打造綠建築，預計於2020年完工進駐。
- ♥ 綠色效益：
 - CO₂吸收量（綠化設計值）：358.69 t
 - 基地保水量：632.99m³
 - 雨水貯集槽（回收再利用）：139.65m³



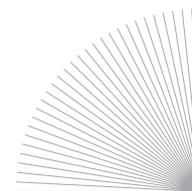
2017年取得黃金級候選綠建築證書

新光人壽新板傑仕堡C基地

- ♥ 投入17億元打造綠建築，預計於2020年完工進駐。
- ♥ 綠色效益：
 - CO₂吸收量（綠化設計值）：930.35 t
 - 基地保水量：554.91m³
 - 雨水貯集槽（回收再利用）：175.52m³



2016年取得銀級候選綠建築證書

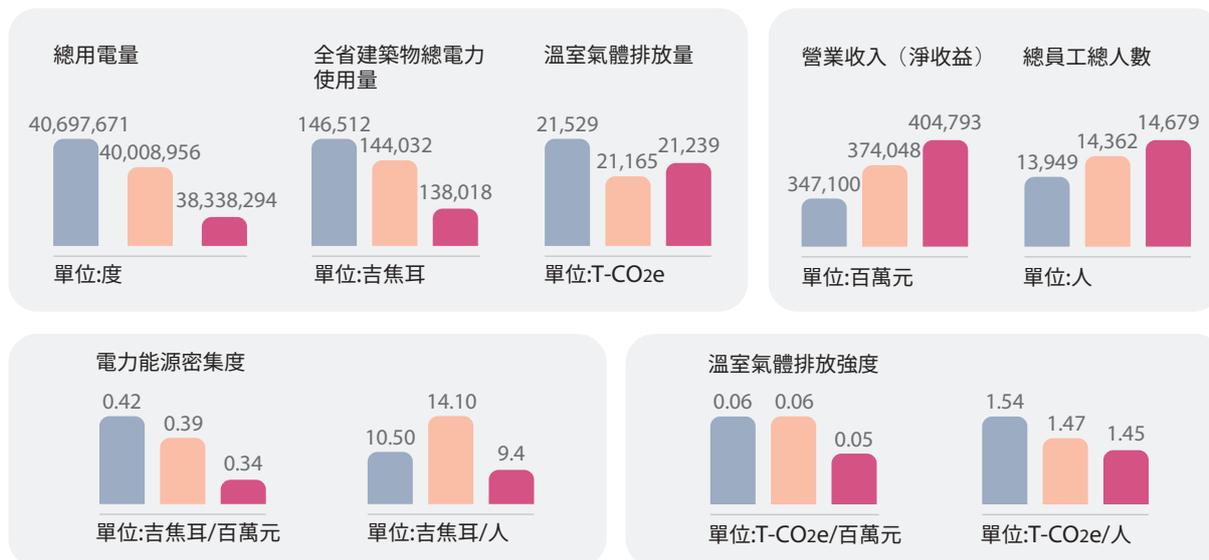


♥ 降低建物能源使用量 GRI : 305-01、305-02、305-04 | SDG7.3

在各項節能措施執行下，以 2016 年為基準，新光人壽 2018 年全省自有建築物，用電量比 2017 年減少 4.2%，3 年累積節能達 5.8%，未來將持續落實節能行動。

2018年新光人壽全省建築物電力使用狀況

2016 2017 2018



註1：2015年~2017年歷年電力排放係數分別為1kwh = 0.525kg CO₂e、0.530kg CO₂e、0.554kg CO₂e。(2018年暫以2017年之係數計算)

註2：2018年電力度數，係由平均電價為1度電=2.6008元

註3：能源密集度及排強度之估算分母分別為營業收入及員工總人數



2018年完成新光人壽全據點溫室氣體盤查驗證... 2017年1月1日至2017年12月31日

- ♥ 盤查範圍：全國各據點(排除2017年搬遷之據點)
- ♥ 基準年：2017年
- ♥ 溫室氣體排放總量：14,411.655公噸CO₂e/年
 - 直接溫室氣體排放量(範疇一)：801.5648公噸CO₂e/年
 - 能源間接溫室氣體排放量(範疇二)：13,610.0907公噸CO₂e/年
 - 生質燃料CO₂排放量：0公噸CO₂-e/年

註1：全球暖化潛勢來源為IPCC 2006第四次評估報告公告之GWP值

註2：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表6.0.3版

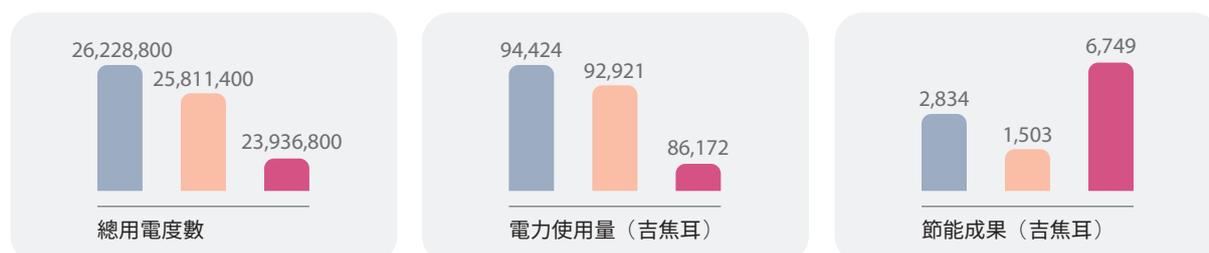
註3：外購電力排放係數為能源局公告2017年度電力排放係數0.554公斤CO₂e/度

♥ 新光摩天大樓節能

新光摩天大樓為新光人壽重要據點，在有效能源控管下，儘管大樓使用率增加，節能效益卻不減少，新光摩天大樓 2018 年摩天大樓總用電量約 2,394 萬度，2016 年總用電約 2,623 萬度，節能率約 8.7%，減碳量 614 噸 CO₂e。

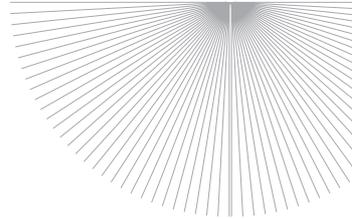
新光摩天大樓節能成效

2016 2017 2018



註1:2015年~2017年歷年電力排放係數分別為1kwh = 0.525kg CO₂e、0.530kg CO₂e、0.554kg CO₂e。(2018年暫以2017年之係數計算)

註2:1Kwh=0.0036GJ (吉焦耳)



♥ 機房節能

新光人壽以節能減碳為最高目標，按每年業務的成長，目前機房經過持續的調校，2018 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.6-1.79 之間，達 LEED 國際認可之銅級水準*。

此外，為因應大量資訊服務所衍生之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，透過虛擬環境統籌相關資源來達成，至 2018 年底 Windows 主機虛擬化比率已提昇至 75.54%。

註：LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 綠色機房銅級標準 PUE：1.67~2

♥ 建築物調適策略

面對瞬息萬變時代及氣候變遷之風險與挑戰，為防範氣候異常所造成的災害，如地震、颱風、洪水對於建築物所產生的影響，2018 年度商業火險 (含地震、颱風洪水險) 之投保金額約 237 億元。



策略四：實踐低碳健康生活

新光人壽發揮以人為本精神，運用核心能力及資源，透過各項活動的舉辦，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。

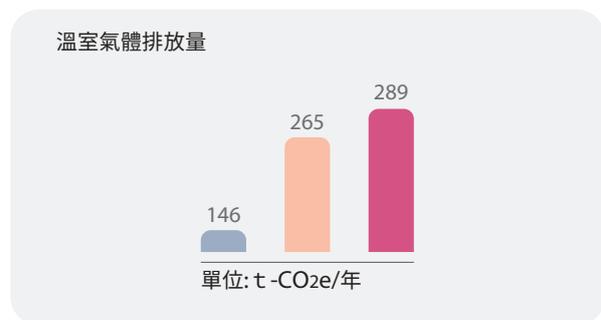
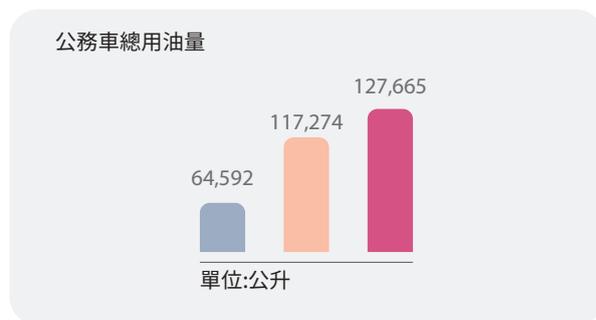
為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽自 2008 年起已連續 11 年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以具體行動支持環境保護及節能減碳。

♥ 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。

近三年交通運輸耗能狀況

2016 2017 2018



註1：採溫室氣體排放係數管理表6.0.3版能源係數2.2631(kg/L)。(能源局公告)
 註2：採2018年98無鉛汽油均價換算31.42 (元/公升)。

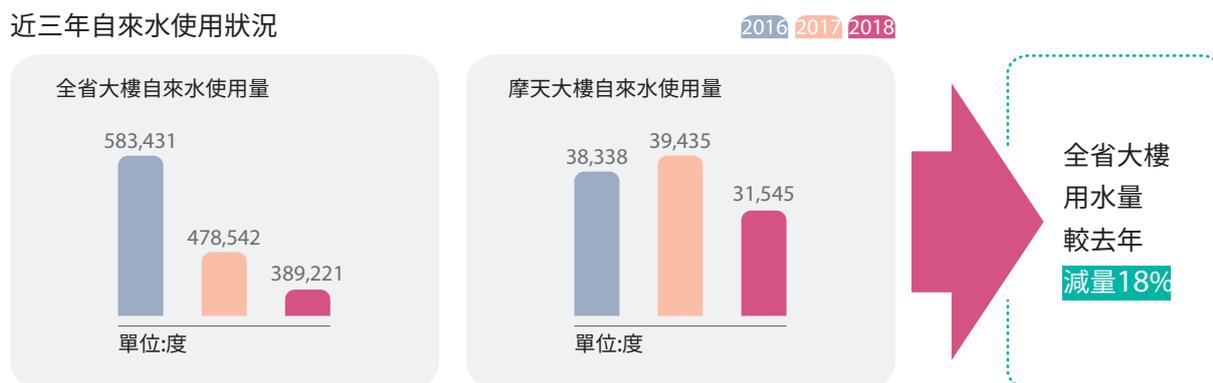
♥ 「夏日節電 316 行動」我們節電中

截至 2018 年，新光人壽已第 12 年實施「夏日輕衫」活動，用行動響應政府節能減碳政策，包含實施「夏日輕衫」、「冷氣溫度調高一度」、「空調省電 6%」，鼓勵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；曾榮獲經濟部能源局評選為「最落實節能減碳指標企業」。

♥ 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，雖然對水源不會造成重大影響，但我們仍加強員工教育宣導，並以減少非必要的水資源浪費為目標。

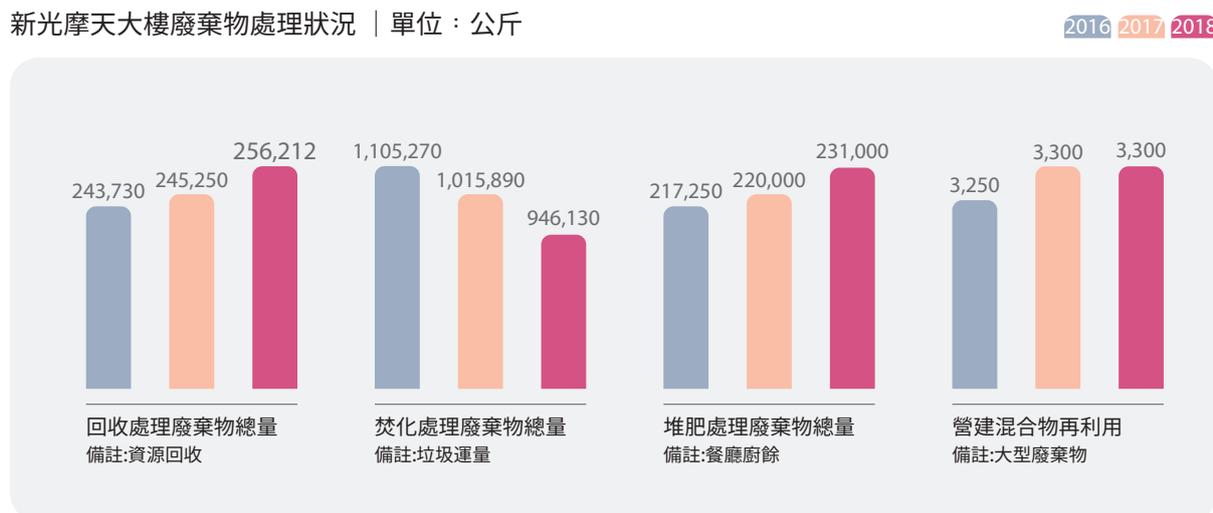
近三年自來水使用狀況



廢棄物回收 GRI : 306-02 | SDG11.6、SDG12.5

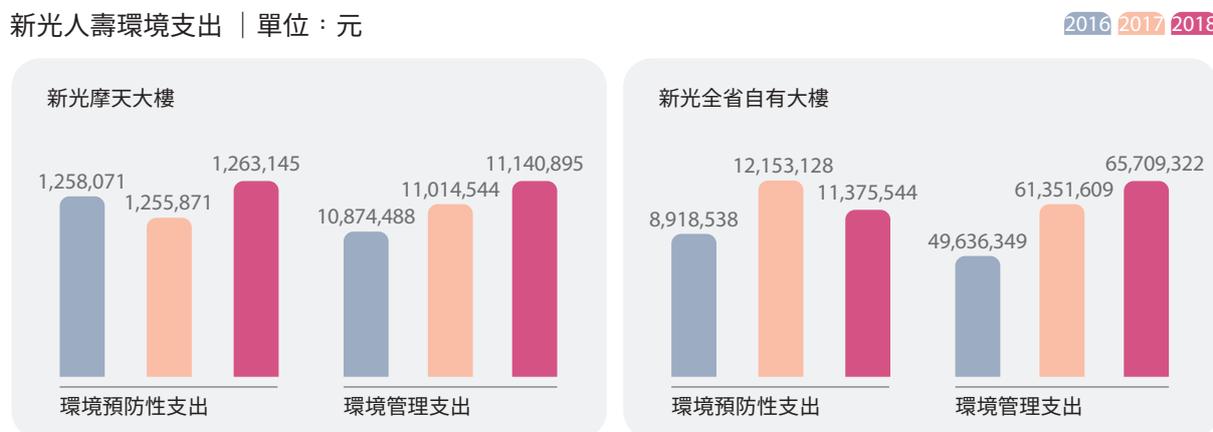
為藉由預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生，我們積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動，延長生財設備使用年限，將待報廢的生財器具、可用零件拆卸再生等進行「資源化管理」，讓廢棄物管理成效能持續落實與提升，2018年新光摩天大樓達到17%廢棄物回收比例。

新光摩天大樓廢棄物處理狀況 | 單位：公斤



備註：由於其他大樓數據統計不易，目前先以揭露新光大樓數據為主。

新光人壽環境支出 | 單位：元



註1：環境預防性支出為消毒水池、外牆清洗及生飲水保養。
 註2：環境管理支出為垃圾處理清潔人力耗材等。



幸福之光

Lo. People&Product



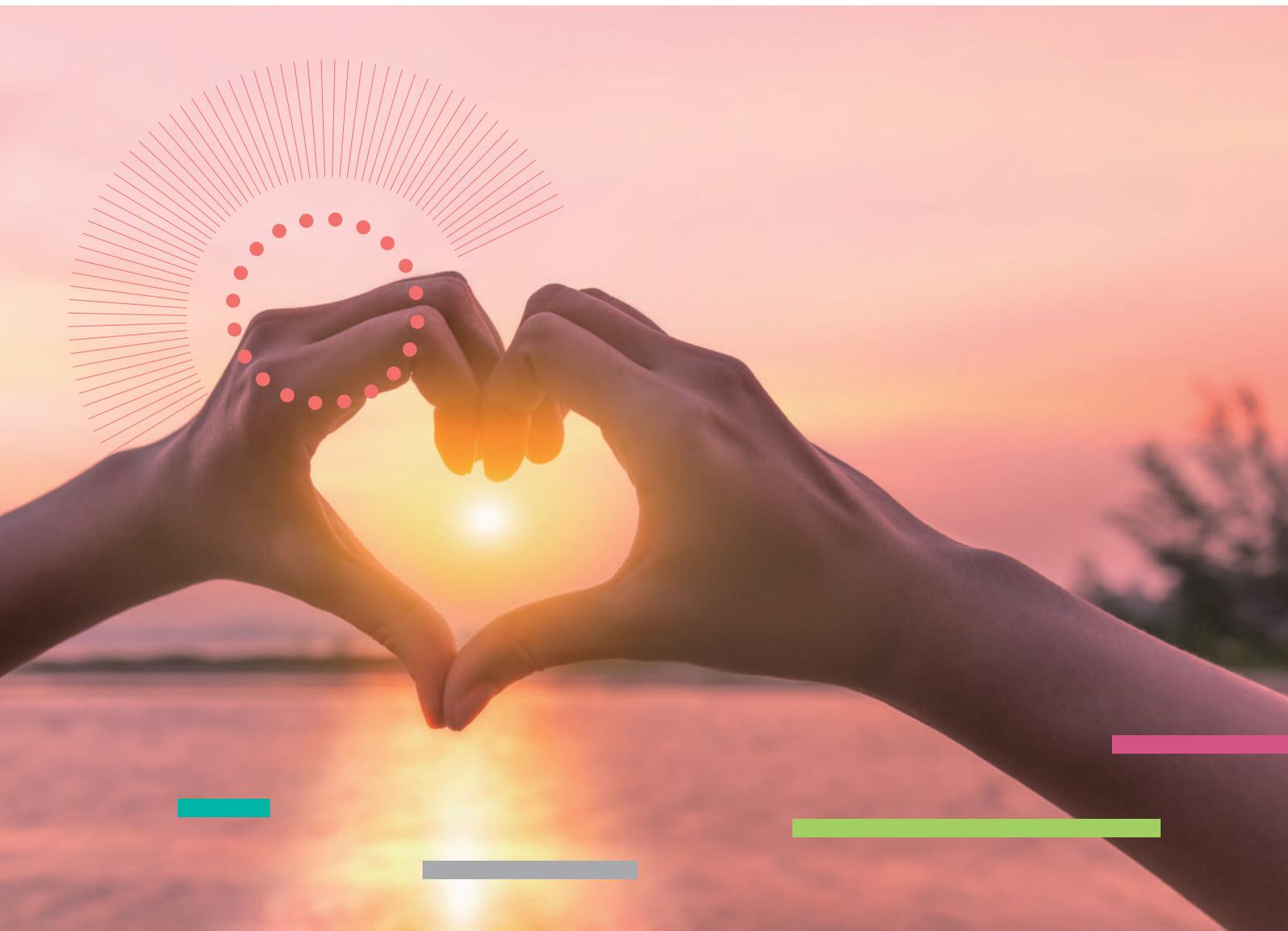
微型保險捐贈計畫已有約
5.5萬名民眾受惠，捐助
逾**1,229萬元**。



客戶理賠滿意度為
91.8%。
客服滿意度獲得**87.4%高**
分，並導入淨推薦值(Net
Promoter Score,NPS)客
戶評分機制。



推出第二張**外溢保單「活**
力心動」，透過保費折
扣，鼓勵保戶自主維持建
康，亦可降低理賠支出，
一舉雙贏。



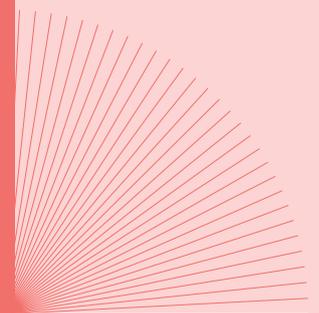
全體員工**100%**完成人權
訓練及兩性平等之檢核。



結婚補助調升至**16,000元**，生
育補助提升至**20,000元/胎**，並
新增養育補助**30,000元/胎**，落
實照顧員工的責任。



深化七星服務計畫，推動「**四
全**」守護，時刻守護全體員工。





1.4



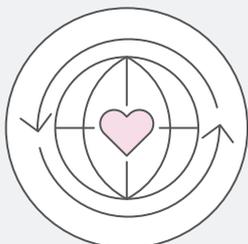
3.8, 3.d



8.10



9.5



CSR主題

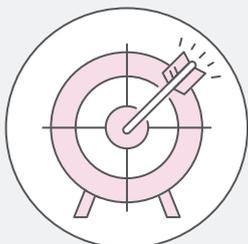
推廣及促進樂齡議題

多元商品服務



對SKL的重要性

- ♥ 因應人口老化的社會需求，提倡樂齡照護的重要性，有助產業發展及成果。
- ♥ 因應人口老化及特定族群之保障需求。
- ♥ 提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇。
- ♥ 強化各族群基本保障。



中長期目標

- ♥ 串連集團資源，提供高齡者多元照護服務。
- ♥ 深耕長照市場並發展橘色商機，聚焦長照險商品研發。
- ♥ 整合集團資源，提供加值服務。
- ♥ 持續注重保障型相關商品的研發。
- ♥ 提供保戶多元化資產配置選擇。
- ♥ 持續提供多元普惠金融服務。



2018年執行成果

- ♥ 新光人壽長照護網站 25-44歲瀏覽者佔比達 59.43%，有效讓青壯年族群接收長照資訊。
- ♥ 開發無壽險保障之長照商品「長照久久B型長照健康保險」，讓長照商品保費更親民。
- ♥ 推出連結「目標日期基金」的投資型商品「樂活贏家變額年金保險」，滿足國人不同人生階段的需求。
- ♥ 推出「大傘退保險計畫」，滿足退休後的理財規劃需求。
- ♥ 針對年輕族群，開發高保障、低單價之合適保險商品。
- ♥ 2014年至今微型保險捐贈計畫已有5.5萬多名民眾受惠，捐助逾 1,229萬元，獲頒『微型保險衝刺獎』及『績效卓著獎』。

保戶服務品質

多元化服務溝通介面

♥ 提升保戶便利服務，提高服務效率。

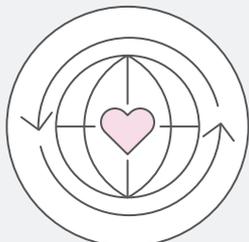
♥ 提供保戶即時性服務，提高保戶便利性。

♥ 持續改善核賠機制與流程。
♥ 強化各類數位系統友善性及便利性。

♥ 持續發展數位金融，以「創新客戶體驗」為目標，挖掘客戶服務契機。
♥ 打造以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心。

♥ 一般理賠案件平均處理天數1.2天。
♥ 客戶理賠滿意度為91.8%。
♥ 客服滿意度目標值86%，實際達成87.4%。
♥ 樂CALL投保保數30,300件，接聽率87.3%。
♥ 完成41,484件電話簡易契變客戶服務。

♥ 已開展新光人壽APP、行動商務APP、智慧行動繳費、小新智能客服及理賠風險分析系統等數位行動。
♥ 持續推動「網路投保」，提供保戶方便且多元通路投保方式。



CSR主題

人才培育與新世代人才晉用

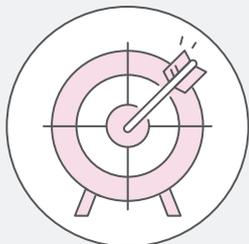
員工權益



對SKL的重要性

- ♥ 強化職能建構，確保組織人才永續發展。
- ♥ 增加新世代人才學習與就業接軌能力，減少企業新進人員教育成本及時程。

- ♥ 重視員工的工作及集會結社權利，極力維護其尊嚴與隱私。
- ♥ 保障各族群員工權益。



中長期目標

- ♥ 完備各層級成功典範之職能發展。
- ♥ 擬定人才育輔及多元發展計畫。

- ♥ 研擬完善之人權評估機制，並消弭各種強迫勞動之情事。



2018年執行成果

- ♥ 開授75堂保險實務課程，3,000名員工受惠，並提供資訊類學生企業實習專案。
- ♥ 舉辦新知趨勢講座、提供2,410名員工數位金融自主進修機會，全新製作行動學習單元-I講堂，打造數位金融服務團隊。
- ♥ 業務領導力發展計畫已培育各領導梯隊887人，並有293人已晉升。
- ♥ 2018年共撥發2,115萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

- ♥ 全體員工100%完成人權訓練。
- ♥ 超額僱用身心障礙者員工。
- ♥ 近三年共提供1,656萬元就業及返鄉補助金予原住民員工。
- ♥ 100%完成兩性平等之檢核。
- ♥ 內外勤女性主管職占64.9%。



勞資關係

打造健康職場環境

- ♥ 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展。
- ♥ 提供多元化溝通管道。

- ♥ 提供完善的幸福健康職場。

- ♥ 持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施。
- ♥ 積極回應員工心聲。

- ♥ 持續建置健康安全環境。
- ♥ 提升員工自我健康及安全衛生認知能力。

- ♥ 員工申訴共4件，受理後均有效解決勞資爭議數減少為8件。
- ♥ 非主管之員工平均福利1,324仟元。

- ♥ 深化七星服務計畫，推動「四全」守護，時刻守護全體員工。
- ♥ 辦理正向領導與員工管理敏感度培訓課程，及職場暴力預防宣導課程。
- ♥ 搭配年度健康促進活動，推廣雲端「新光i健康」小站之應用。
- ♥ 公告「禁止工作場所職場暴力書面聲明」，提供職場暴力申訴管道。



多元產品

SDG3.d, SDG8.10

整合集團資源提供增值服務

我們以「光」無所不在之精神，積極整合新光關係機構資源，以認識長照、健康樂活為方向，連結旗下事業體的專業，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供適合客戶的增值服務。

積極串連集團資源，協助高齡者樂在生活

層面	關係機構	主軸	目的
 經濟面	新光人壽	長照相關保險	防範並減緩因長照所面臨的經濟問題
	新光銀行	長照保險金信託	真正發揮看護保障的功能
 生理面	新光醫院	到宅醫療及沐浴服務	提供醫療及照護服務
	新光健康管理公司	專屬健康管理師	規劃專屬健康管理
 安全面	新光保全	行動安全照護、居家照顧平台	維護長輩居家安全
 心理面	新光人壽慈善基金會	創意老化公益專案	增加社會互動，提升長輩自信



與時俱進的商品開發思維 GRI : 203-02、417-02、DMA-FS15

新光人壽因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品。

相關商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，並依《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》，由法令遵循單位出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責，落實消費者權益保障。

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 2018 年開發 5 張保障型商品、19 張健康及傷害險商品，包含 1 張具外溢機制健康險，藉由保費減費之誘因，鼓勵保戶自主維持健康、降低罹病風險。

優質專業榮耀



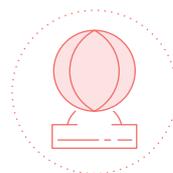
「新光人壽大女子保險計畫」
2018第十四屆金炬獎年度創新設計



「新光人壽展新美利外幣利率變動型終身還本保險」
2018年台灣企業永續最佳單項績效獎-社會共融獎



「新光人壽大女子保險計畫」
2018第十五屆國家品牌玉山獎



「新光人壽超安心一年期手術健康保險附約」
2018年保險信望愛獎最佳商品創意獎優選

回應趨勢

♥ 響應政府政策，推出業界首創「計步、睡眠、心率、登高路跑、健康存摺或優質保戶、無理賠機制」等六項外溢機制的外溢保險商品，提倡國人健康促進。

♥ 因應金融數位化、網路化與行動化的趨勢，開辦網路投保業務，提供保戶方便且多元通路投保方式。

♥ 開發「退休規劃商品」，滿足高齡族群退休族群之需，並考量醫療、失能、重大傷病等保障需求。

♥ 推出小資年輕族群「活力系列」商品，訴求「小保費換大保障」，輕鬆擁有精選醫療保障。

提高保障

- 響應政府政策推出「小額終身壽險」，增進高齡族群基本保障。
- 加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾，提供「基本保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品。
- 持續研發「低保費、高保障」商品，以減少保戶過多負擔，有效提高平均保額。
- 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品，提供全方位的醫療保障。
- 回歸「保險」本質，持續開發不同類型「保障型商品」推廣提高保障的觀念。

SKL特色產品總覽 G4行業特定揭露：FS7

特色商品類型	特色說明	成果
長照系列保險商品	建立「長看三保」以佈局各類型長期看護險，完整守護國人「癱、病、失能」風險，包含長照久久長期照顧終身保險、長護久久終身健康保險(新定義)及長扶雙享A/B型失能照顧終身保險。	2013年至2018年此系列商品已累積55萬件新契約保單
「實支實付型」健康險商品	依據衛福部統計，105年國人平均醫療支出為4.6萬元，而每100元醫療支出，就有39元由家庭自付，尤其是在醫療器材、標靶藥物及新式手術等相關費用上，如果想要有更好的醫療品質，實支實付型醫療險的保障就顯得格外重要。	推出「呵護安心住院醫療健康保險附約」及「增安心自負額住院醫療健康保險附約」
女性族群專屬商品	針對女性需求所提供的財務、醫療、癌症及職災等保障系列商品。	推出「HER大好保險計畫」
男性族群專屬商品	透過「大丈夫利率變動型終身還本保險」，結合生存保險金、祝壽保險金、常見的陸上交通意外身故或殘廢保險金及保費豁免等保障，打造男性專屬保單。	推出「大男子保險計畫」
年輕族群專屬商品	以「小保費換大保障」為設計理念，精選年輕朋友最需要的住院、手術、處置、意外及重大疾病等五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔。	推出「活力系列」商品，截至2018年底已承保2萬6千餘件新契約
退休規劃商品	提倡退休理財規劃，量身打造退休俸。	推出首次連結「目標日期基金」的投資型商品「新光人壽樂活贏家變額年金保險」
利率變動型保險	讓保戶享有保險公司回饋經營績效與投資獲利的好處。	持續研發多幣別利率變動型保險商品
微型保險	讓弱勢、經濟窘迫的族群在發生緊急狀況時獲得適當的保障。	榮獲金管會2018年度「微型保險衝刺獎」及「績效卓著獎」
外溢機制商品	鼓勵保戶落實或提升自身健康管理觀念及行為，設計具備外溢機制商品，藉由「計步、睡眠、心率、登高路跑、健康存摺或優質保戶、無理賠機制」等六項外溢機制，來累積「運動」及「健康」點數，並視累積點數達標情況提供保費減費之優惠。	推出「新光人壽活力心動定期健康保險」



如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網：<https://www.skl.com.tw/852849ed14.html>



Note

大傘退保險計畫

在人口結構老化及年金改革的衝擊下，國人對退休生活的資金籌措日益重視，新光人壽觀察到國人希望兼顧「有錢」及「健康」兩大退休需求，因此推出「大傘退保險計畫」，幫助民眾提「錢」準備並「健」立保障，讓你退休後可以任選降落時的沿途風光，盡情活出退而不休的上流生活。「大傘退」也有取其「閃退」諧音之意，退休新觀念，只要規劃好「財富自由」與「健康保障」就可以取得退而不休人生的門票。

針對「健康保障」新光人壽推出「安心健康套餐」、「活力安心套餐」及「幸福長照套餐」供民眾參考來補足醫療及失能的保障缺口，民眾可依據自身保障需求來規劃最適合自己的保險商品及組合。

另外針對「財富自由」，新光人壽除了於2017年推出「展新美利外幣利率變動型終身還本保險」，『月退俸』的概念融入商品設計，開發兼具穩健增值及指定退休年齡「月」還本功能的美元利變型保單外，2018年7月推出首次連結「目標日期基金」的投資型商品「新光人壽樂活贏家變額年金保險」，此商品獨家連結之「貝萊德享退休系列 2030/2040/2050 目標日期組合傘型基金」，擁有貝萊德投信研發專屬「生命週期資產配置曲線」(Glidepath)，透過專家規劃的自動導航投資機制，解決須自行考量風險及調整資產組合的困擾，且透過年金險設計，可讓退休準備一次到位，同時享有稅負優惠。

有鑑於現有年金制度國人退休準備普遍不足，新光人壽率先響應勞退自提政策，領先業界開辦「員工退休自選方案」，針對新光人壽的內、外勤員工，推出「新光人壽樂活贏家變額年金保險」投保補助方案，最長補貼十年，以實質的行動落實員工關懷，進而提升國人退休生活品質。

截至2018年底已有9,500位客戶參與「展新美利」自主規劃專案，可因應個人需求，決定領取生存保險金的退休年齡與給付頻率，可帶來長期穩定現金流入，以降低無法預知的長壽風險。而2018年年中才開賣之「樂活贏家」，截至2018年底已有2百多名新光人壽員工投保，並持續升溫中。

HER大好/大丈夫保險計畫

新光人壽關注社會趨勢，針對女性需求推出「HER大好保險計畫」，以Happy、Enjoy、Rich的概念出發，提供生存保險金讓女性保戶自由運用，其中「大好利率變動型終身還本保險」更榮獲「2017年度最佳風雲保單」、2018「第十五屆國家品牌玉山獎」及2018「第十四屆金炬獎」年度創新設計之殊榮。

男女眉角大不同，保險規劃也要因人制宜，憑藉「大女子」的成功經驗，因應男性需求，2017年推出男性族群理財、意外保障、特定疾病及手術保障，累積至2018年底，已為4.8萬位客戶規劃專屬保障。

活力系列/外溢機制商品

面對小資薪酸的年代，對年輕族群來說，每一分預算都要做最大效益的運用。新光人壽的商品設計緊貼社會趨勢，於2017年推出年輕族群專屬「活力系列」商品，以「小保費換大保障」為設計理念，精選年輕朋友最需要的住院、手術、處置、意外及重大疾病等五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔。

為進一步鼓勵保戶落實或提升自身健康管理觀念及行為，活力系列中「新光人壽活力勇健重大疾病定期健康保險（甲型）」具備外溢機制，保戶持續透過健康管理及身體健康檢查顯示體況改善時，即有機會享有續年度最高23%保費折減。

繼2017年推出首張具「健檢外溢機制」的「新光人壽活力勇健重大疾病定期健康保險（甲型）」後，再次結合保險科技及穿戴裝置，於2018年推出第二張外溢保單「新光人壽活力心動定期健康保險」，採十年定期醫療險設計，提供住院日額保險金、住院關懷保險金以及住院與門診手術醫療保險金，建立基本醫療防護，同時享有身故保障，保費有去有回不浪費！保費實惠，讓年輕族群也可輕鬆負擔。

「新光人壽活力心動定期健康保險」提供業界首創「計步、睡眠、心率、登高路跑、健康存摺或優質保戶、無理賠機制」等六項外溢機制，藉由保戶投保後上傳的大數據資料，來累積「運動」及「健康」點數，並視累積點數達標情況提供15%至50%不等的下一年度保險費折扣。外溢機制的商品藉由保費減費之誘因，可鼓勵保戶自主維持健康、降低罹病風險，公司亦可享有降低理賠之益處，一舉雙贏。

負責任行銷廣告

GRI : 205-03、412-02、416-02、417-01、417-02、417-03、DMA-FS4、DMA-FS15

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，更訂定《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，力求商品資訊及內容的真實清晰。

此外，我們依法執行內控自行查核教育訓練，包含洗錢防制法、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、CSR 等課程，員工受訓比率達 100%。同時亦透過內部溝通平台與線上學習資源隨時宣導法令規範，強化員工法令遵循及當責之精神。

業務員道德管理

新光人壽重視外勤人員的招攬行為，針對銷售文件建立審核程序及覆核機制，依循《保險業招攬廣告自律規範》及《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，保障消費者權益。2018 年新光人壽無發生未遵循行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規和自願性規約之事件。

此外，我們訂有《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。

員工行為準則

新光人壽重視從業人員的道德操守，於《人事管理規則》中規範所有員工應遵守的行為準則，作為日常執行業務運作的基準，此規範適用於經理人及所有內外勤員工。每一位員工均有責任依最高的道德標準維護公司的聲譽，為此，我們訂立《行為準則同意書》，違反人事管理規則的行為均視為不當行為，將予以懲處，致力追求客戶及公司的利益，共計懲處 236 件。2018 年無發生收受賄絡等情事發生，僅針對其中 19 件情節重大（如撤銷登錄、停止招攬及免職）等濫用職權、保費挪用之情事，採取紀律處分。

防範業務挪用行為

為防範外勤人員挪用保戶保費情事發生，及降低外勤人員經手收費與招攬爭議，採取下列管理措施：

- 訂定《挪用防制與處理準則》，透過「單位收費業務自行檢查作業」事前防範及遏阻不法動機。
- 鼓勵保戶使用金融機構存款帳戶轉帳或信用卡代繳保費，並提供各種多元化繳費管道，使保戶可選擇最適合的保險費繳交方式。
- 自 2016 年 7 月起，已全面停止受理保險費使用派員收費之繳費管道。
- 在內控機制部份，針對現金方式繳納保險費者，單張保單首期保費以新台幣五萬為上限，超過則以非現金方式繳納。

完善資訊安全防護暨個資管理

GRI : 418-01、419-01

新光人壽設立「資訊安全委員會」，定期召開會議，檢視內、外部資訊安全議題及相關法規要求，確保各項資訊安全措施符合法令法規之要求，確保保戶隱私權。



ISO 27001資訊安全管理系統認證
BS 10012個人資訊管理系統認證



- ♥ 客戶資料蒐集方式：進行保戶資料蒐集作業時，均提供「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」予保戶，以盡告知之義務。
- ♥ 客戶資料儲存及保管方式：導入個人資料管理制度（PIMS），對於保戶的資料，設有安全的控管設備及機制，並為因應特殊或緊急事件或災害發生，建立異地備援系統及儲存機制，嚴密保存客戶資料。
- ♥ 客戶資料安全及保護方法：以SSL加密機制進行資料傳輸的加密，並以加裝防火牆，WEB防火牆、防入侵偵測系統、進階式持續攻擊防護、網路防火牆、防毒等防止第三人不法入侵或內部的非法使用，避免客戶資料遭到非法存取使用。
- ♥ 建置個人端資料盤點系統與主機異動資安防護系統，且更新舊有已屆淘汰年限之網路設備及防火牆，並持續評估相關網路服務的監控及審核的解決方案，持續強化管理，減少資料洩漏的管道及風險。



依法執行內控自行查核教育訓練，包含洗錢防制法、個人資料保護法、資訊安全、防制洗錢及打擊資恐等課程，員工受訓比率達100%。



- 2018年各部室依法令遵循重大事件進行通報之案件中，涉及保戶個人資料遭竊取、洩漏、竄改、毀損、遺失等情事共有2件，相關事由及後續改善對策說明如下：
- ♥ 掛號郵寄要保書遺失
事件發生後已依本公司「個人資料侵害事件應變作業規範」釐清事件經過並由通報單位依「個人資料保護法」之規定進行個資受侵害當事人通知事宜。
 - ♥ 交付保戶之保單資訊文件因複印導致背面含其他保戶資訊
事件發生後已依本公司「個人資料侵害事件應變作業規範」釐清事件經過並進行相關通報，並向本案申訴人及個資受侵害之當事人進行拜訪通知，另針對違失人員進行相關懲處，後續亦全面徹查各業務單位。

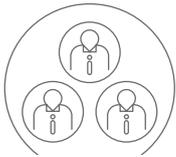
樂活服務

全方位保戶服務網絡

我們深知保險服務業於行銷服務、交易、理賠服務等各階段，均需要價值鏈夥伴們共同合作，才能提供客戶更專業的服務；因此，我們不斷與各價值鏈利害關係人議合，考量國際趨勢、響應主管機構政策、用心傾聽保戶聲音，於 2018 年提出「數位新光，行動引航」策略，打造多元服務介面，提升各項服務效能及品質，創造永續經營契機。

新光智慧服務網

新光人壽建構了三位一體的保戶服務網，擬定「區域重劃」、「服務精耕」、「主動服務」三大策略，透過專屬服務人員、專業櫃檯人員及 0800 專業客服人員，提供專業、即時、貼心的保戶服務，形成三環保戶服務網，於 2018 年榮獲第 14 屆金炬獎「優良顧客滿意度獎」。



服務區域專屬服務人員



服務中心專業櫃檯人員



0800專業客服人員

服務區域專屬服務人員
(區經理1,118名、組長6,633名)

各服務據點行動取號服務

0800專業客服人員
(57位inbound客服人員、50位outbound客服人員)

按各服務處所轄「3+2郵遞區號」內的路、街，讓每一位保戶擁有專屬的服務人員可貼近保戶，立即各項優質的金融服務。

我們從服務保戶的角度出發，於「SKLife」APP提供「服務據點行動取號」，保戶可於APP線上查詢各行政中心／服務中心「目前叫號數」、「等待人數」並線上立即「取號」。【業務辦理不必等，手機服務很便利】充分展現行動裝置便利性，提升公司服務效率。

Inbound提供線上即時互動服務，提供保戶全年無休且便捷的免費線上諮詢。另配合法令規範，由Outbound人員專人電訪，全面提升新契約招攬及服務品質並確保保戶權益。

多元服務管道

♥ 保險商品管道 ♥

於組織外亦可透過其他通路，如銀行通路、直效行銷通路、保險經紀代理人、網路、機場櫃檯等，取得保障服務。

♥ 費用繳納管道 ♥

多元化繳費方式，如帳戶轉帳、信用卡扣款、專屬服務人員收費、APP電子條碼、ibon、新光銀行臨櫃、Hami Wallet APP及智能繳費機等。

♥ 簡易契變管道 ♥

電話線上簡易契變項目有電話（含手機）、通訊地址、EMAIL電子信箱申請、刪除及信用卡效期變更共四項，2018年度處理件數41,484件，有效降低他線行政人力。

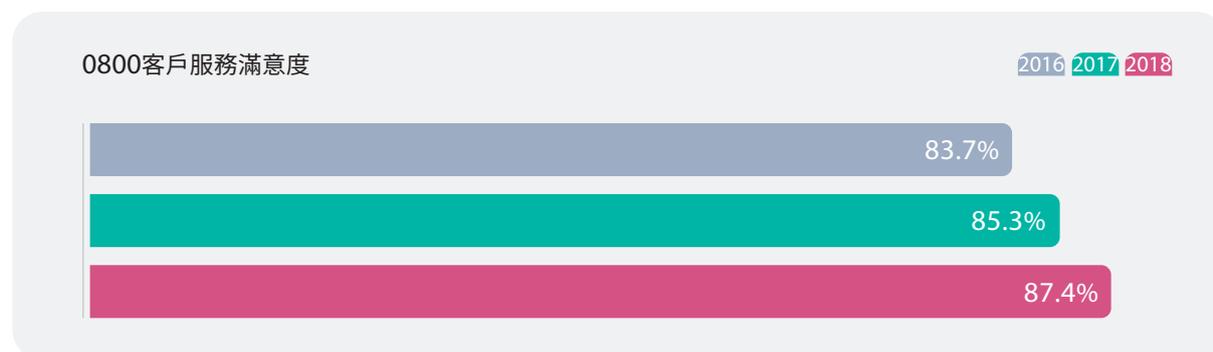
傾聽保戶聲音

為提升客戶服務品質，創造優質客戶體驗，2017 年新光人壽領先業界導入「BSI 英國標準協會」驗證，並取得「RMS(Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」及「ISO 10002:2014 客戶滿意 - 組織客訴處理指南」認證，為首家完成高規格考驗之壽險業。2018 年客戶服務部持續精進，亦通過 BSI 認證後之續審。客戶滿意度從 2017 年 85.3% 提升到 2018 年 87.4%。

全年無休 - 客服中心

新光人壽設有「0800 免付費服務專線」，迅速提供保戶正確的資訊，並定期進行客戶滿意度調查，強化服務品質，改善服務流程。

2018 年客服中心共服務 36.3 萬通進線，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，透過致力提升客服品質，客戶服務滿意度調查逐年攀升，獲得客戶高度滿意之回饋；客服部並規劃 2019 年導入淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 客戶評分機制，更準確衡量客戶對公司的服務評價及顧客忠誠度。



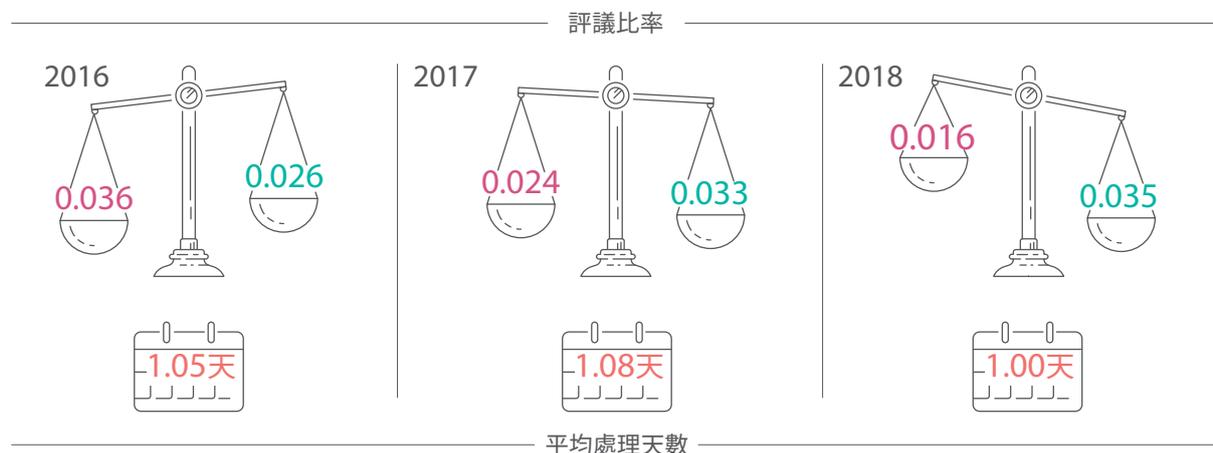
完善回應保戶意見

針對保戶申訴問題，我們設有申訴信箱 skl080@skl.com.tw，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值各項名次，均大幅改善與進步，已獲得具體成效。

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

理賠案件 | 非理賠案件





非理賠
申訴率名次



理賠
申訴率名次



平均處理
天數名次

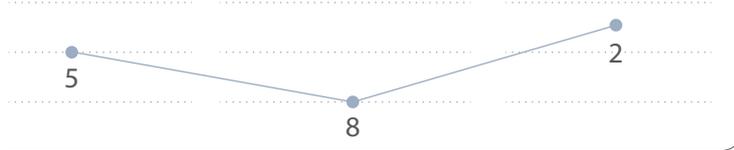


綜合
評分值



總名次

2016



5.00

7

2017



5.00

7

2018



3.33

5



快速理賠服務

當不預期之危險發生時，理賠是保險公司履行對保戶承諾的關鍵時刻，新光人壽建置快速核賠機制，以立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程的成效，體貼快速的回應保戶需求，另外也建置創新理賠服務，例如兩岸理賠服務、保險金抵繳服務等。



傳統理賠服務



快速核賠機制



2018年成果

含收件傳送至完成需耗時3至5個工作天，偏遠地區則更加費時。

收件後立即登入系統掃描(FileNet)，將影像傳輸至登打系統，由登打中心登打完成後逕拋至核心系統並分發予各經辦受理審核結案，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。

- ♥ 一般理賠案件平均處理天數為1.2天。
- ♥ 理賠滿意度為91.8%。

普惠金融與緊急救助 GRI : 203-02 ; G4 行業特定揭露 : DMA-FS1、FS14、DMA-FS16 | SDG1.4

新光人壽積極響應聯合國及金管會核心政策，建構友善保險服務環境及措施予各類利害關係人，我們依據《保險業金融友善服務準則》推動相關服務，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，讓各族群保戶享有同等的禮遇與服務資源。



各項行政規範

- ♥業務規範：充分瞭解客戶需求，並進行評估，避免客戶因購買不符自身需求或超出負擔能力的保險商品。
- ♥核保規範：不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。



微型保險捐助計畫

新光人壽響應政府政策，積極推動微型保險，成果卓越。

投保形式	業務推廣		捐贈		2018年總計
	2017年	2018年	2017年	2018年	
件數	6,235	5,297	16,796	23,946	29,921
保費	128萬	110萬	334萬元	472萬元	582萬元

自2014年微型保險開辦至今，透過捐贈方式與多家社福團體、鄰里辦公室、縣市政府社會局、農漁會及各大專院校等40餘家機構團體合作，累計約有54,666名民眾受惠，保費捐助達1,229萬元，以實際行動落實關懷經濟弱勢，共同建立完善的社會救助機制。2018年獲頒『微型保險衝刺獎』及『績效卓著獎』，累計投保人數(含業務員銷售通路)已達近10萬人，讓弱勢民眾在危險急難時多一份人身保障。



推出小額終老保險

為使體況不佳或是中高齡民眾，能獲得基本保障，提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險，以提升國人保障；2018年底已有超過11,000名中高齡民眾受到保障。



金融友善服務

- ♥網站服務
新光人壽官方網站依個別需求引導身心障礙者採用合適之服務方式，如：網路投保、電子郵件、簡訊等方式。
- ♥臨櫃服務
客戶及親友攜帶保單、印鑑、雙證件及相關文件至**全台服務據點**，將會視保戶需求指派專業服務人員協助。
- ♥到府服務
可撥打免費專線（0800-031-115）或**保戶心聲**，將會有專業服務人員親臨到府服務。



金融知識教育

- ♥新光人壽大專青年金融成長營
為協助金融保險教育之推廣，建立大專院校學生對金融理財與保險規劃的正確觀念，提升保險專業認知，提前做好職涯規劃準備。
- ♥美麗人生講座
每季定期舉辦『新光美麗人生』與您有約講座，邀請各界專家、講師分享包含理財、休閒、身心健康等各領域之專業新知，提供實用資訊，透過講座為客戶創造屬於自己的美麗人生。



全球海外緊急救助服務

- ♥當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，即啟動海外急難救助機制。
- ♥全球海外緊急救助服務於2013年至2018年期間提供58件服務服務案件，總共花費2,960萬元。



免費道路救援服務

- ♥ 只要保戶一通電話，24小時全天候提供車輛免費拖吊服務
- ♥ 免費道路救援於2013年至2018年期間提供9,301件服務案件，總共花費1,313萬元。

新光極享俱樂部

- ♥ 新光人壽於2018年成立『新光極享俱樂部』提供『高端客戶專屬服務』，以差異化與個別化服務，提升客戶服務質量與忠誠度。
- ♥ 提供專屬APP獨享一鍵撥打專人諮詢服務：【新光人壽客服】及【旅遊/酒店諮詢】。
- ♥ 獨家與全球頂級禮賓服務公司Quintessentially 合作，提供極享旅遊體驗、奢華酒店優惠服務與全球獨享活動，每季更新，豐富的活動內容提供客戶自由選擇(自費)，用藍海策略的服務打入高端客戶市場經營。
- ♥ 未來將陸續開發更多元、豐富之內容，以提供高端客戶尊榮之加值服務。



緊急災害事故關懷服務

台鐵普悠瑪自強號於2018年10月晚間在蘇澳新馬車站前出軌，造成嚴重傷亡，新光人壽於第一時間成立緊急應變小組，啟動快速理賠服務。

因顧及保戶及家屬無暇分心處理理賠事宜，新光人壽積極主動關懷及協助理賠申請，針對不幸罹難保戶，以最速件處理，優先給付理賠金，經清查得知有5位保戶，理賠金額約1,097萬元，並主動派員積極與事故保戶家屬聯繫慰問，針對不幸罹難保戶及傷者均發放慰問金共62.5萬元，於保戶需被支持的時刻，守護在保戶身邊。



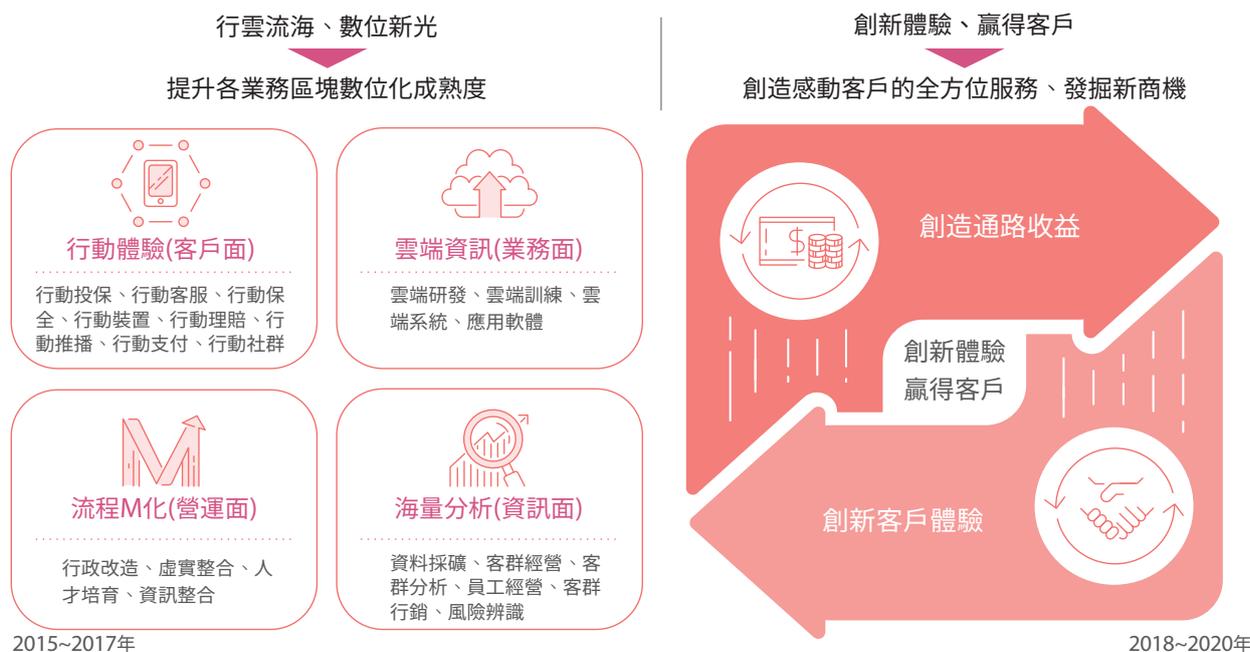
新光防災五保

深知天然或重大災害對保戶們產生的影響，因此為強化保戶之風險承擔能力及減緩保戶負擔，新光人壽提供貼心的五項緊急應變措施，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、房屋貸款本金寬延優惠等保戶關懷服務。

2018年2月花蓮發生7級強震、2018年7月強颱「瑪莉亞」襲台、2018年8月中南部發生暴雨釀災，新光人壽立即啟動「防颱/防災五保」服務，協助保戶因應重大災害及氣候變遷之災害。

保險科技 (InsurTech) 創新服務 SDG8.10、SDG9.5

2018 年新光人壽以「數位新光，行動引航」為主軸，將壽險六大價值鏈與結合「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」四大數位範疇，訂定數位金融短、中、長期發展策略，運用科技技術，打破時空限制，打造創新服務價值，致力提供客戶更多操作簡便、安全又快速的服務體驗。



網站專區 優化客戶體驗

為響應金管會推動保險業 e 化政策，新光人壽打造數位化金融環境及推展保險業電子商務服務，並依循相關法令申辦網路投保業務，自 2015 年以來，不斷投注相關資源，使網路投保新契約件數較 2017 年成長 64%，呈現逐年成長趨勢，取代傳統紙本要保書，提供給客戶自主選擇、安全、便利、迅速且環保的投保方式。請參閱[新光人壽網路投保網站](#)。



新光人壽網路投保網站

多樣化網路投保商品及創新溝通模式

新光人壽網路投保目前於網路平台中已提供 5 種類型保險商品，並且透過創新數位溝通模式，運用影音短片說明各項商品特色，讓客戶簡易理解受理規定及瞭解商品內容，滿足客戶多元保障需求。

網路交易 優化貼心服務

打造以消費者為中心的網路投保體驗環境，提供線上保費試算服務、貼心優惠服務等。2018 年新增「網路銀行驗證功能、晶片金融卡驗證功能、自然人憑證驗證功能」，免臨櫃即可申辦網路會員並線上交易，增加便利及多元性，縮短保戶的辦理時間。



新光人壽官網會員專區

此外，亦研發「保障資產計算引擎」應用於[新光人壽官網會員專區](#)，讓客戶可了解自身的保障內容、風險缺口，有助於保戶評估保障內容。為貼近使用者需求，更運用最新的顧客體驗方法，2017 設計出全新的會員專區，簡潔且直覺的操作介面，深獲客戶好評。截至 2018 年底，會員人數累計已達 313,309 人，且 2018 當年之網路交易服務申請達 172,783 人。不斷提升保戶使用會員專區自主性服務，加強用戶體驗，讓服務持續不間斷。

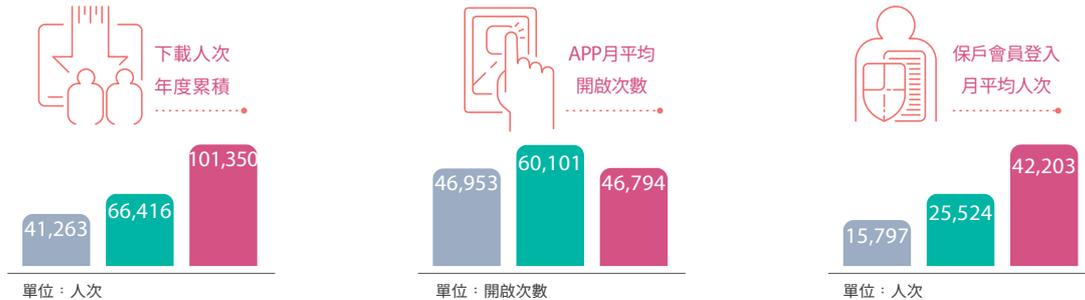
行動體驗 享受便利生活

♥ 新光人壽 APP

「新光人壽 APP」讓保戶隨時可透過手持裝置，不受時空之限制，均可享有優質與便利的行動服務。

「新光人壽APP」上線後使用績效

2016 2017 2018



♥ 行動版電子化授權轉帳服務

為因應行動化時代來臨，新光人壽與台灣票據交換所合作推出「行動版電子化轉帳授權服務」，有效改善傳統轉帳紙本約定常見的印鑑錯誤、帳號或身分證號碼填錯等造成轉帳失敗及申請、審核程序繁複等問題，有效縮短保戶申請定期轉帳保費之業務流程。

此項服務至 2018 年底止，已有 31,808 人次受惠，大幅提升保單出單時效，使保戶獲得更安全、即時約定的繳款服務。

行動商務 APP 創新互動服務

為維護客戶權益提升服務效能，服務人員以數位裝置為載具，以家戶為拜訪單位，主動關懷客戶，將服務內容數位化留存完整服務軌跡，並強化個資控管以提升服務品質及效能。

行動商務APP-5e服務

服務項目	服務內容	2018年績效
	行動e拜訪 服務宅急便：係以維護客戶權益為主，每日提供名單由服務人員親訪保戶進行保單相關權益提醒、確認及回覆。 心動服務：每月提供名單由服務人員透過平板電腦拜訪客戶，第一時間為客戶資料之正確性進行校正，提高客戶接觸效率。	已完成拜訪200,536人次 透過行動e拜訪申辦簡訊服務，減少郵寄紙本通知資源之耗用
	行動e投保 將傳統投保作業改為透過平板電腦及APP進行，可減少服務保戶過程中的紙張耗用，並提高核保效率。	新契約保單共198,446件，推廣使用率達92.1%
	行動e給付 同仁可藉由平板電腦及APP，協助保戶申請各項生存金之給付約定。	使用件數184,920件，使用率達56%
	行動e理賠 以客戶體驗設計為中心，運用平板電腦及APP輸入客戶理賠申請資料。	正在規劃中，限於法令規定目前尚未開放
	行動e契變 藉由平板電腦及APP進行契約內容變更。	正在規劃中，限於法令規定目前尚未開放

智能客服 大數據提供服務

新光人壽領先國內保險同業，首創「智能客服中心（Smart Contact Center）」計畫，導入建置語音辨識分析系統，透過即時語音轉文字的功能，協助第一線客服人員提供確實的資訊予客戶。

此外，第二線的客服主管也可透過系統即時瞭解每位同仁的服務情形，適時提供必要的協助，相關功能包括：

- ♥ 整合多媒體服務，提供客戶多元聯繫管道：客戶可使用電話、電子郵件、行動 APP、文字客服、語音客服等管道，聯繫客服中心。
- ♥ 導入語音流程服務 (Interactive Voice Response, IVR)：強化自動化服務能力，提供客戶更便捷快速的服務選擇。
- ♥ 開發多元服務，提升客服價值，2018 年績效如下：
 - 旅平險「樂 CALL 保」便利服務：投保件數 30,300 件，接聽率 87.3%
 - 電話簡易變更服務：共處理 41,484 通。
 - 智慧服務提醒：關於保全應付未付款項共查詢 13,769 通，主動協助給付作業。

客戶服務部訂定「語音辨識系統、人工智慧服務、CRM 大數據分析」三大策略，並建立以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心，提供保戶更多元即時的便利服務。

- ♥ 語音辨識系統：係透過創新語音辨識技術，結合建置之知識庫知識點及客服小幫手，藉由語意分析跳出關鍵字提醒客服人員精準服務，提升服務效率及品質。而第二線的客服主管亦可透過系統即時瞭解每個成員服務情形，必要時即可立即提供協助，減少電話處理的時間，有效確保每通來電的服務品質，提升客戶服務滿意度。



語音辨識分析

<div style="margin-bottom: 10px;">  <p>專案特色</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 建立主動風險追蹤機制 ♥ 落實質檢流程優化 </div> <div style="margin-bottom: 10px;">  <p>專案目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 即時語音轉文字，將音檔轉化可被蒐集、分析與應用的文字數據。 ♥ 提高質檢效率，降低客戶申訴的風險。 ♥ 提升話務品質分析，作為服務流程改善或規劃的參考。導正客服用語，提升客戶滿意度。 </div> <div>  <p>執行方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 語音辨識系統 透過即時語音轉文字的功能及結合建置關鍵字的客服小幫手，當系統辨識到關鍵字，會自動彈跳相關資訊提示，協助線上客服人員作為對應的處理提醒，並提供客服主管管理成員的服務狀態。 ♥ 語音分析系統 藉由語音辨識分析系統將海量的音檔辨識出文字，建立模型進行數據比對分析，即時改正缺失，提高質檢效率以提升服務品質及客戶滿意度。 </div>	<div style="margin-bottom: 10px;">  <p>執行成果</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ Outbound 電訪作業陸續導入系統質檢。 ♥ 相較人工抽檢，質檢覆蓋率由 0.06% 提升到 70%；作業工時由 28 天縮短為 5 天。 </div> <div>  <p>未來規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 分階段逐步導入系統質檢，取代人工抽檢。 ♥ 依據客戶不同需求建構資料模型，進行各項分析，作為業務開發的參考。 </div>
---	---

- ♥ CRM 大數據分析：結合語音分析系統，應用語音與語言核心技術，自動將海量錄音轉為結構化索引，進行資料收集、關鍵字檢索、篩選、歸類等，挖掘分析有價值的資訊，作為服務流程改善或經營方針規劃的參考依據；另外透過視覺化自主分析，可以了解來電 0800 的保戶性別、年齡、居住地區、最常來電詢問項目等來電保戶樣貌，更深入了解保戶的想法與需求，以期提供優質客戶體驗的服務品質。
- ♥ 人工智慧服務：根據國發會發布的「2016 年數位機會調查報告」，我國民眾上網率為 79.7%，換算為人數，網路族約 1,677 萬人。因通訊軟體的普及加上 AI 技術的發展，新光人壽運用自然語意分析、機器學習、數據運算以及 AI 人機互動等技術，將保險專業知識內化成專屬的機器人智能知識庫，於 2017 年推出「智能客服機器人 - 小新」，將傳統的一對一電話服務升級為一對多的服務，從而提升服務效率，創造有感的客戶體驗。



Note

小新智能客服



- ♥ 轉型智能客服中心
- ♥ 提供24小時諮詢服務
- ♥ 增加服務人次，降低人力成本
- ♥ 多元管道服務，滿足顧客不同需求



小新網址



- ♥ 提供7X24小時不間斷的智能文字客服
- ♥ 提供客戶自主服務功能，即時查到所需資訊



上線項目說明：

- ♥ 實名制(5項)
報稅證明、年金 & 滿期金查詢、保單列表、保單服務進度、服務完成件
- ♥ 對話式商務
線上簡易契變
- ♥ 優化卡板介面



- ♥ 累計進線通數共57,926通，轉真人客服數共170通
- ♥ 進線佔率：官網 83.6%、APP 16.4%
- ♥ 使用時間：上班時間使用率 67.7%，下班時間使用率32.3%



- ♥ 透過問題設計及回答圖卡的優化，提升客戶體驗與操作流暢度
- ♥ 導入Pepper機器人等配合相關部門的實務應用
- ♥ 語音機器人諮詢」服務項目



Note

大數據 智慧數位系統分析

♥ 「客群經營Inforce 2.0」

引入「以客戶為本」的理念，應用大數據科技的精準與便利性，創造綜效的價值。

- 主要特色
- 大數據「客戶分群」：以客戶的需求導向，結合大數據與數位金融科技創新應用，提供保戶適切建議，提升服務品質及效能。
- 與專業團隊量化分析有效保單，發展行動方案，維繫客戶關係。
- 整合並強化客戶資源管理的「一畝田制度」，透過系統化及透明化的管理機制，優化行銷效能。
- 行動方案
- 運用大數據工具分析「客戶分群」，並結合再購模型與「保障資產計算引擎」的雙軌運算，進行保險需求及互動策略之分析，提供保戶適切建議。
- 建構「精準行銷數據模型」，找出高購買潛力且銷售覆蓋度較為不足的客戶，讓經驗較為不足的新進業務同仁，可以快速掌握價值客戶進行經營，提昇新進業務同仁定著。
- 建置新一代的資料中心「客戶單一視圖」，規畫了850個客戶標籤，更加全面的掌握客戶，配合策略商品銷售並結合業務推動。
- 推動成果
- 2018年好客名單原始保費收入達到169.2億。

♥ 理賠風險篩選系統

- 理賠風險分析系統（壞人模型）
藉由整合理賠系統相關資料，並運用資料採礦的分析技術，分析拒賠案件的特性及趨勢，進而提升整體調查績效、降低理賠損失。
- 專案目標：提升調查命中率，降低理賠損失；建構整體的分析系統架構及分析資訊平台。
- 專案效益：理賠發查率3.7%、理賠破案率32.5%。
- 快速理賠進階風險分析系統（好人模型）
在高風險模型的建置經驗下，分析快速理賠案件的特性及趨勢，進而提升整體作業績效、降低理賠作業成本。
- 專案目標：
 - 將理賠風險量化，提升案件分級的準確性。
 - 採用自主資料倉儲提供資料來源及資料彙整。
- 實際專案效益：正常件平均經辦天數1.1天、人均月審核件數383件。
- 未來規劃：
透過「電子病歷交換傳輸平台」之建置，由前端理賠申請流程與合作醫院「出院準備」結合，再依據後端高、低風險模型篩選之風險值進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動計算金額之方式迅速賠付；風險高案件則由資深人員專職處理並進行詳實調查，期能減少作業風險、縮短處理天數，以大幅提升企業形象及客戶滿意度。

推動樂齡保障服務 SDG3.8

為因應台灣超高齡社會的來臨，新光人壽發揮集團綜效，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供完善的高齡退休規劃方案，協助保戶樂在生活。

公司	負責主軸	服務項目
新光人壽	長照險領導品牌	長期耕耘長期照顧保險，目前已建置「長看三保」長照保險系列商品鐵三角，保障國人「癱瘓」、「疾病」、「失能」的長照風險。
新光銀行	長照保險金信託	長期照護保險金信託服務，真正發揮看護保障的功能，讓客戶無後顧之憂。
新光保全	行動安全照護 居家照護平台	推出Care U雲端居家照護以及貼身保鏢行動照護系統，提供家中長輩安全、健康、照護、生活等四大完整服務。
新光醫院	高齡友善 到宅醫療及沐浴服務	提供客製化「醫療到宅服務」；並於大台北地區提供長者「居家到宅沐浴」（低收入戶者免費）。
新光健康管理公司	專屬健康管理師	透過健康管理師一對一健康專屬服務，透過整合性預防醫學與客製化健康管理，為健康把關。
新壽慈善基金會	傳承藝術、活化歷史	引進「傳承藝術」與「活化歷史」方案，深耕12餘年的堅持，成為台灣推動創意老化、活躍老化的先驅者。

積極推動長照理念 開創健康樂活人生

為提升國人長照議題之認知，我們結合本業職能、業務通路及相關資源，推展樂齡生活手札、舉辦健康講座及公益活動，於新光醫院等集團據點，宣導長照知識，並且提供 0800 免費諮詢服務。

2015 年即開始與健保署合作推動「全民健保健康存摺」系統，開放台北、新北、桃園、台中、台南及高雄服務中心與總公司摩天大樓站前分處，設置觸控電腦機台，供民眾以自然人憑證或健保卡查詢及下載「全民健保健康存摺」。

新光人壽長照護網站

為喚起國人對長期照護的風險意識，新光人壽設立「新光人壽長照護網站」提供一站式的服務，藉由網路的便利與分享特性，提供民眾全面且完整的資訊分享，內容涵蓋長期照護、失智、失能、社福資源運用，保險、專業醫護訪談、養生健康訊息、案例分享等各類長照護相關資訊。

♥ 網站特色

- 有別於「以商品內容為訴求」之商業性網站，「新光人壽長照護網站」以傳遞長照護知識、資源及促進交流分享為主。
- 網頁設計具人性化，可搭配使用者之載具，切換適合的網頁設計頁面，方便瀏覽閱讀。

♥ 網站互動成果

- 開站以來網站累計不重複訪客：317,255 人，訪次：422,324 次，計 1,883,421 瀏覽頁數。
- 其中直接流量 + 自然搜尋流量佔比將近 50%。
- 行動裝置使用者佔 70%。
- 25-54 歲瀏覽者佔比為 76.16%，25-44 歲更達 59.43%，顯示本網站可有效提供青壯年族群所需資訊。



新光人壽長照護網站

* [新光人壽長照護網站](#)

新光樂齡宅

因應高齡化社會趨勢，為年長者全新打造「新光新板傑仕堡」出租式樂齡宅，除了在浴室有防滑及扶手貼心設計，室內增設引入新鮮空氣的設備、濾網，可過濾 PM2.5 細懸浮粒子並防制硫化物對人體的傷害，另外也搭配智慧型聲控、手機 APP 房控系統等飯店式管理的智慧屋裝置，更提供租客健康管理服務，包括到府抽血、施打流感疫苗、預防針等醫護服務，使年長者住的安心、住的健康。



友善職場

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，致力打造友善職場。

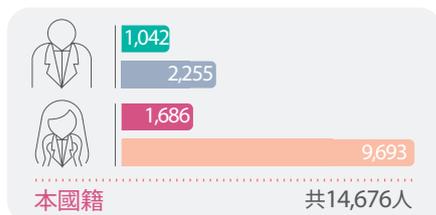
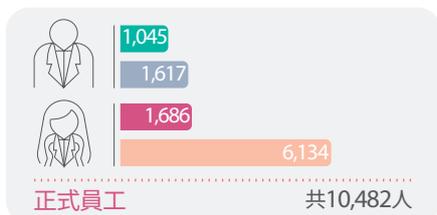
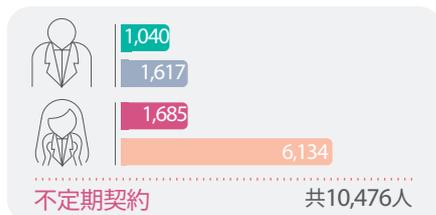
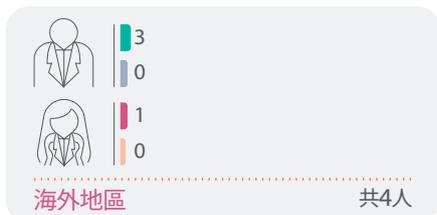
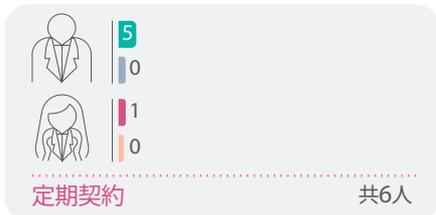
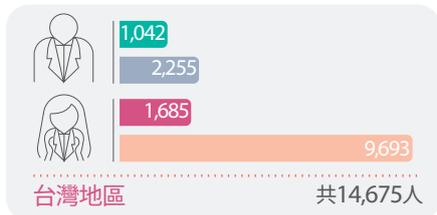
勞資關係

GRI : 102-07、102-08、202-02、401-01、405-01 | SDG10.3、SDG16.b

新光人壽 2018 年正式員工總數為 10,482 人（不含非正式人員之展業人員），其中男性佔 25%、女性佔 75%，僱用形式區分為不定期契約人員與定期契約人員，其中不定期契約人員佔比超過 99%。

註：因壽險業之產業特性多採承攬制（非正式人員），故非正式員工比例較高，但新光人壽之業務人員部分採僱傭制（正式人員），承攬制佔比已低於業界水平。

2018年員工結構



- 內勤員工/男
- 外勤員工/男
- 內勤員工/女
- 外勤員工/女

註1：正式員工即為全職員工、非正式員工為兼職員工。

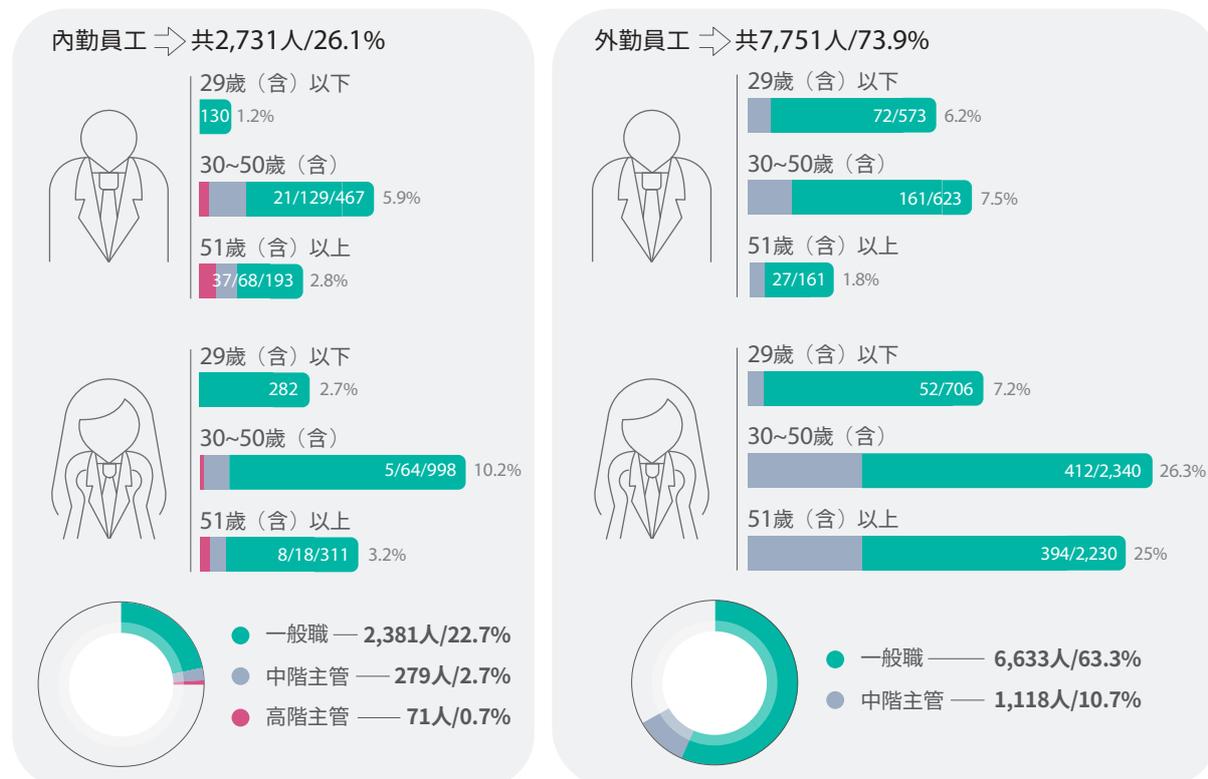
註2：內勤之非正式員工為派遣人員、外勤之非正式員工為展業代表等。

註3：不定期契約之定義為無迄日之聘僱合約。

註4：外勤員工定期契約及不定期契約人員加總為正式員工人數。

2018年正式員工僱用狀況 | 正式員工總數為10,482人

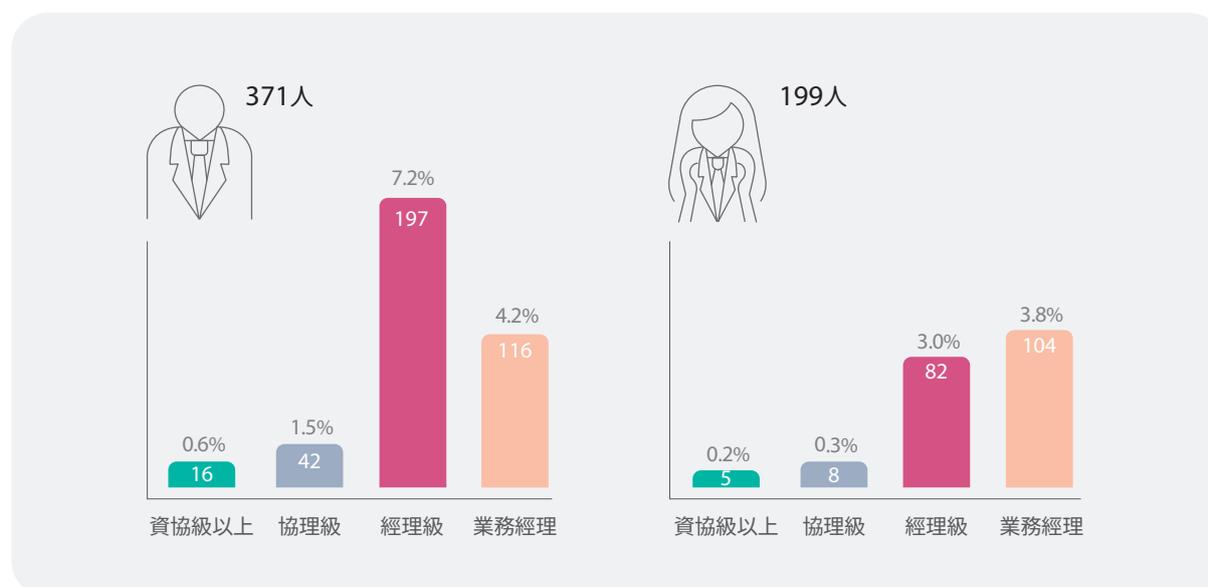
單位:人



註1：內勤中階主管包含課主管及專案主管等；外勤員工中階主管為區經理。
 註2：高階主管包含部主管及最高主管（如：協理、資深協理、（資深）副總經理、總經理、副董事長、董事長等）。
 註3：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4：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)。

2018年內勤男女主管比例-依各職級區分

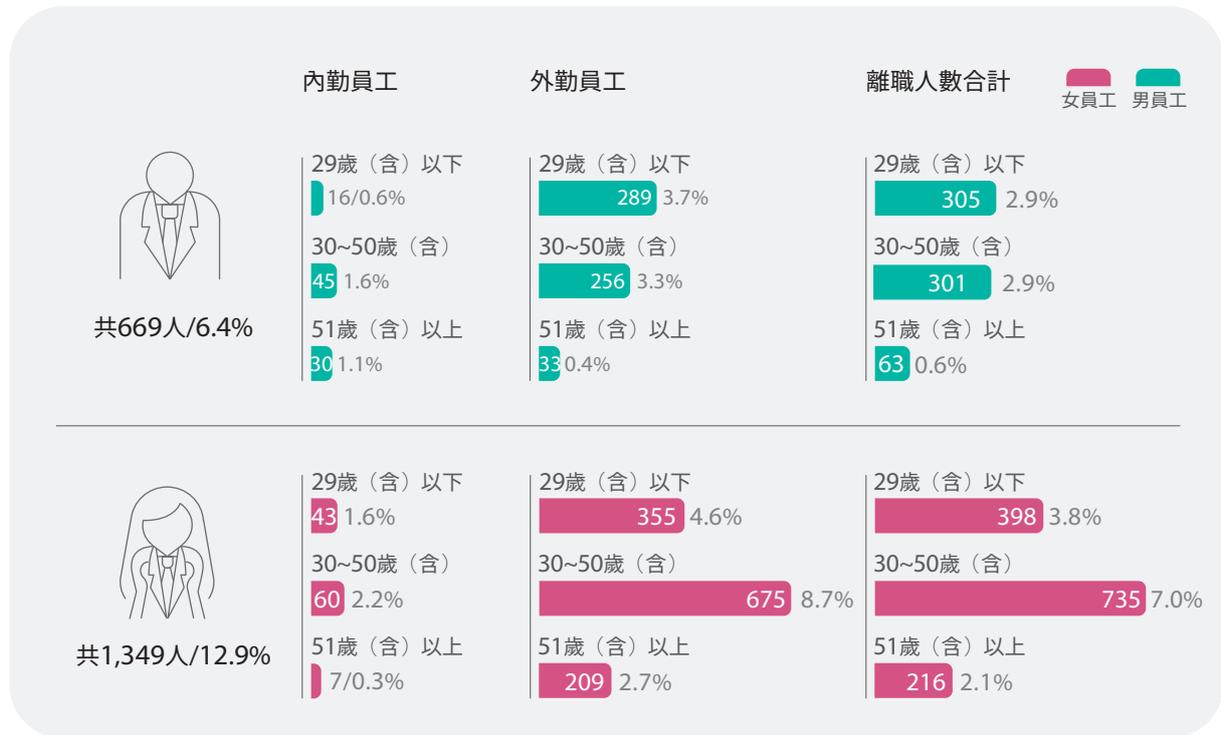
單位:人



註1：資協級以上人數：職位層級為最高主管及董事長、副董事長、總經理。
 註2：協理級人數：職位層級為部主管。
 註3：經理級人數：職位層級為課主管、專案主管。
 註4：業務經理：職位層級為處經理，屬一般職。
 註5：各職級主管佔全體正式員工比例(%) = (各職級主管人數/內勤正式員工總人數)。
 註6：全台灣營運據點僱用台灣籍之高階主管比例為98.6%。

2018年正式員工離職狀況| 離職人數共2,018人約佔正式員工19.3%

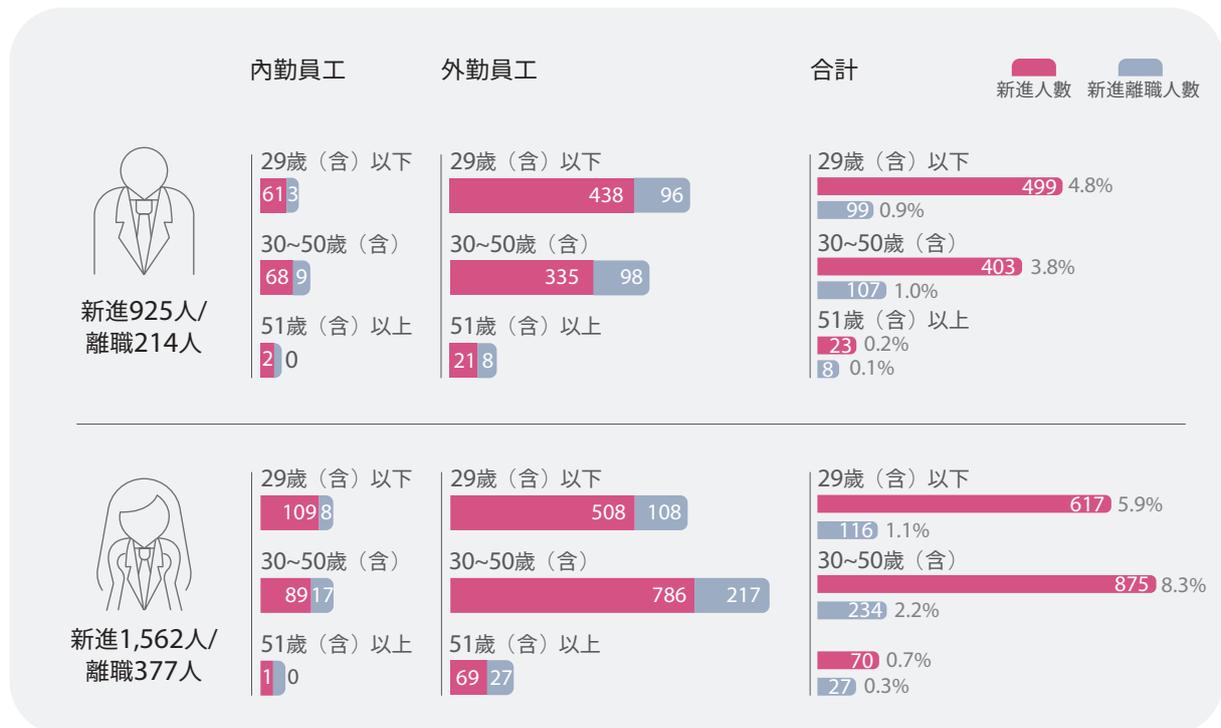
單位:人



註1：離職定義為自願或因解僱、退休或工作殉職而離開組織的員工。
 註2：內(外)勤正式員工離職比例(%) = (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4：2018年海外地區無正式員工離職。

2018年新進正式員工僱用狀況

單位:人



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：新進正式員工離職比例(%) = (新進正式員工離職人數/全體正式員工總人數)。
 註4：2018年海外地區無新進之正式員工離職。

保障新進業務人員基本收入 GRI : 202-01、405-02

新光人壽為保障無經驗新進業務人員基本生活需求，在未正式任用前，提供一個月 4,500 元津貼，且為業界少數提供正式業務人員基本工資 (22,000 元) 的企業；針對內勤員工依職位職責、績效及能力敘薪，連結市場行情，及員工貢獻度核發績效獎金，不會因男女性別而有不同的計算方式，2018 年內勤員工調薪 3.8%，並調高新進人員敘薪標準 (最低起薪 30,000 元)，新進人員更有前 3 年特別調薪保障規範，以提升新進人員安定感，另設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業能力。

獎酬福利措施

獎酬類別	說明	2018年成果
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。	♥ 表現優秀而記功或嘉獎之員工：102人次 ♥ 核發個人獎金：44.5萬元 ♥ 部室團康獎金：204萬 ♥ 優秀從業人員：9名內勤及25名外勤員工（請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品。）
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。	

2018年各職級員工男女薪資比率

職級	內勤員工		外勤員工	
	男	女	男	女
董事報酬	1	1	—	—
高階管理職	1.12	1	—	—
中階管理職	0.99	1	1	1
一般職	1.19	1	1	1

2018年新人基本薪資比率

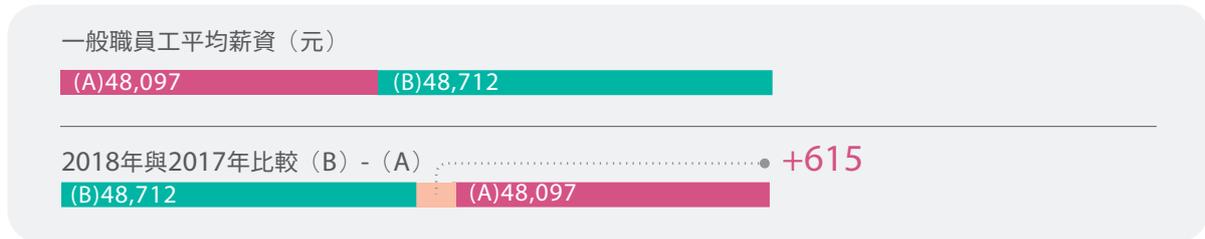
內勤員工		外勤員工	
新進人員	最低薪資	新進人員	最低薪資
1.36	1	1	1

註1：新人指無工作經驗、學歷統一以大專學歷為基準。
註2：最低工資係指自2018年1月1日起實施之最低薪資22,000元

註3：董事報酬為車馬費。
註4：業務經理：職位層級為處經理，屬一般職。

2018年與2017年一般職員工平均薪資比較

A 為2017年，B 為2018年



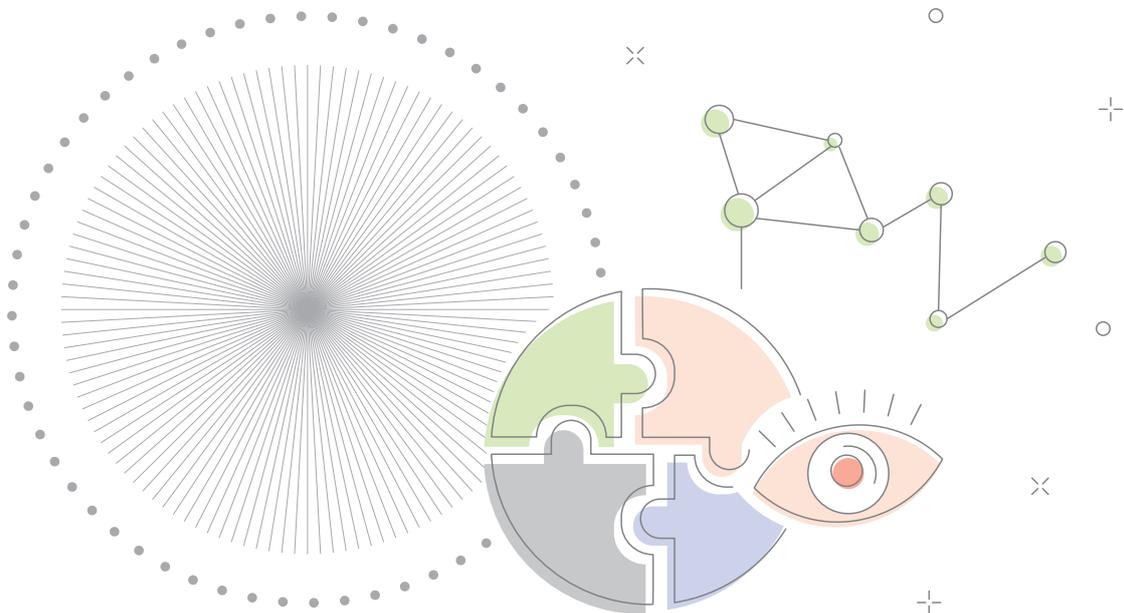
註：一般職員工定義為內勤一般職人員。

2018年各職級員工男女總薪酬比率

職級	內勤員工	
	男	女
董事報酬	1	1
高階管理職	1.12	1
中階管理職	1.04	1
一般職	1.21	1

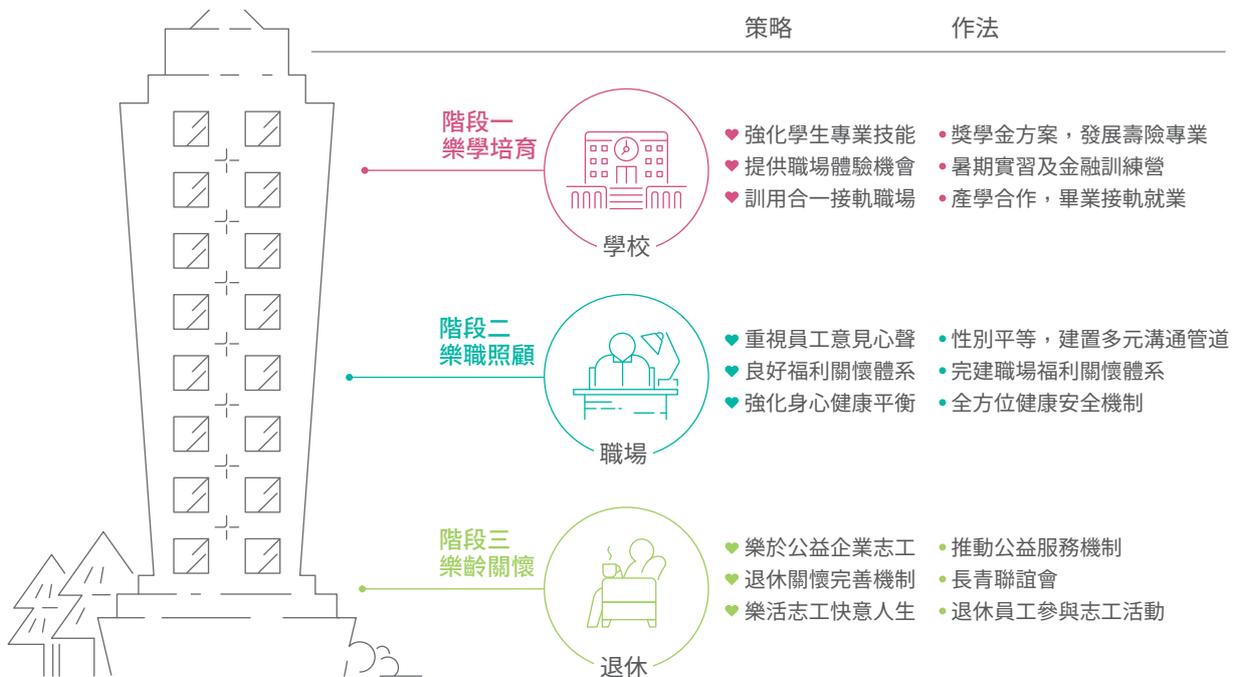
註1：薪酬包含基本薪資+獎酬等

註2：外勤員工薪酬隨個人業務績效變化，其薪酬比率與性別無相關性，故此處不揭露。



從樂職到樂齡三階段打造幸福職場

我們將職場視為「家」的延伸體，透過三個環節「工作、生活、健康」緊扣員工與工作職場，落實幸福企業之理念。



階段一：樂學培育 GRI：203-02 | SDG4.4、SDG4.b

獎助學金 壽險界唯一

「新光人壽獎助學金基金會」成立於 1973 年，是壽險業界唯一針對保戶及非保戶分別設立的獎助學金，2018 年核發獎助學金予 3,308 名學子，藉此獎勵優秀學生，協助他們順利完成學業；46 年來共獎助 123,428 名青年學子、保戶子女，累積金額已超過 2.7 億元，給予就學時經濟上最實質的幫助。

「吳家錄保險文化教育基金會」成立於 1993 年，頒發對象為全國各大專院校之保險科系與研究所成績優異之學生，2018 年計有 99 位優秀學子獲頒獎學金，並贊助 16 所保險系所研究經費，總計頒發金額 287 萬元，為成績優異之保險相關科系學子減緩經濟壓力，捐助至今累積已有 2,943 位學子受惠，頒發之獎學金及研究經費累計高達 7,450 萬元，協助社會培養保險人才。



縮短學用落差，提升青年實務能力

為協助青年學子找到就業方向，提早培養進入職場的各種能力，新光人壽提供暑期實習、產學合作等多元實習方案，加強青年學子的實務經驗與品格教育，藉此提升其職場競爭力與自信心。

專案	說明	2018年成果
資訊類學生企業實習專案	與輔仁大學資管系合作企業實習，經遴選程序提供優秀學子至資訊單位實習。	<ul style="list-style-type: none"> ♥實習學生：10名 ♥共有7名學生畢業後於新光人壽資訊中心任職
暑期實習計畫	開放專業實習機會予各校優秀菁英。	<ul style="list-style-type: none"> ♥讓25位實習生在2個月內，了解數位金融在保險業的運用，開發提供保戶及社會更好的服務APP，充份展現學習與創新能力
保險實務課程	每年選派專業經理人赴校園教授保險行銷與經營管理課程，推展保險教育工作及強化學生實務經驗。	<ul style="list-style-type: none"> ♥於淡江大學、德明財經科大、逢甲大學、真理大學、高雄第一科大實施，2018年共支援75堂課，受惠人數3,000人（以每堂課40人計算）
新光夢想啟動營	透過學習保險專業、專題座談、溝通學分及舉辦實習發表會等，提供產學實習生參加，讓學子實際參與金融保險工作，並培訓考取專業證照，藉此提昇實務經驗及職場競爭力。	<ul style="list-style-type: none"> ♥累計與59校，96系所合作，實習人數總計409位。 ♥輔導考取金融證照張數：人身保險134張、外幣保單43張、投資型保險25張、產險62張；約兩成學生實習結束轉入新光人壽業務體系。
企業參訪	提供學生企業參訪機會，藉此了解公司經營理念與概況、相關職務工作與人才需求，為就業作準備。	<ul style="list-style-type: none"> ♥共安排東吳大學商學院等6所學校參訪，受惠人數400人
大專青年金融成長營	每年暑期舉辦「新光金融成長營」，推廣金融教育，建立大專院校學生對金融理財與保險規劃的正確觀念，提升學子未來就業競爭力。	<ul style="list-style-type: none"> ♥舉辦為期四天三夜的金融成長營，由非金融保險相關科系學生參加，普及社會金融教育 ♥自2002年舉辦至今，已有超過2,000位學生報名參加，2018年報名163人，審核錄取98人



階段二：樂職照顧

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

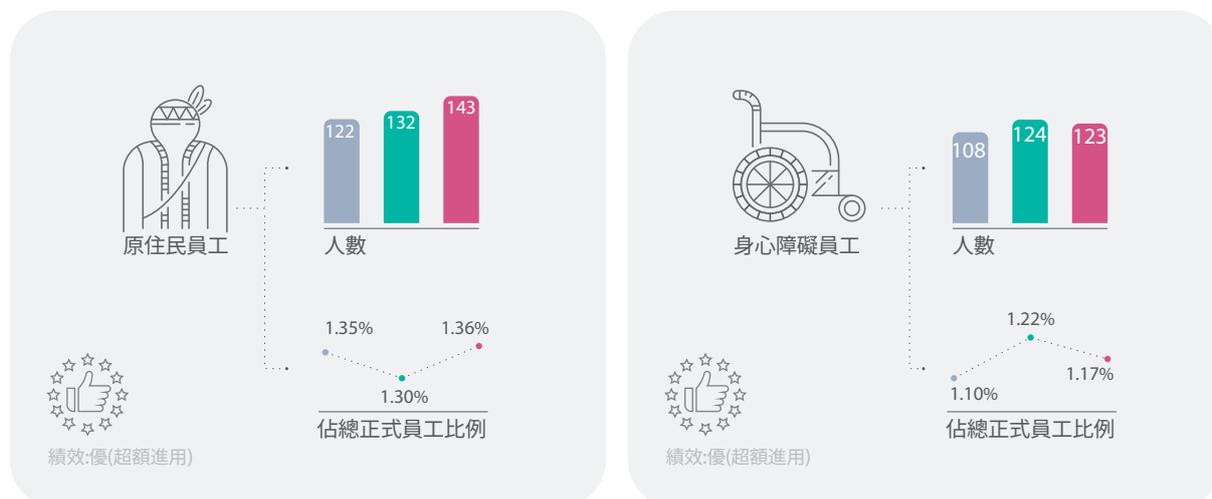
♥ 尊重身心障礙及原住民族群工作權益 GRI : 405-01 | SDG8.5

新光人壽尊重原住民族群工作權益，10 年前即訂定《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會及獎勵補助金等待遇。

自 2013 年起，主動於歲時祭儀紀念日時，每年額外加給特別休假一日，及提供一次性 6,000 元返鄉補助金，鼓勵攜帶家眷共同返鄉參與歲時祭儀，2016 年至 2018 年底共提供 1,656 萬元補助金。

多元化雇用統計

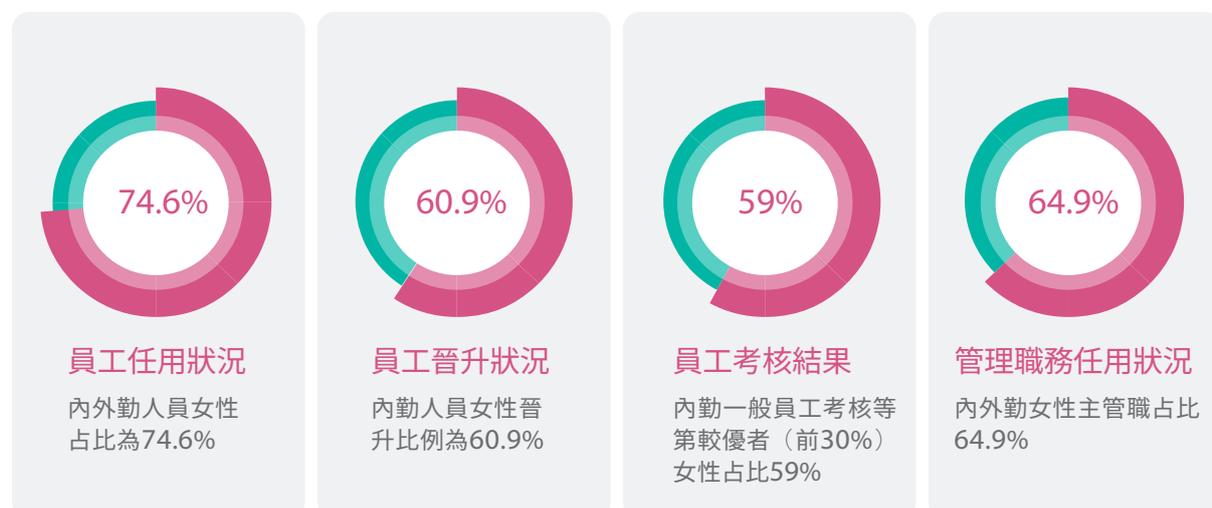
2016 2017 2018



♥ 重視女力 SDG5.1、SDG5.5

新光人壽不會因性別或性傾向而有差別待遇外，在職場表現、資歷及績效展現上，女性員工的表現相當卓越，這也反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。以 2018 年而言：

成果展現



♥ 保障員工人權 GRI：402-01、406-01、412-02 | SDG5.2、SDG8.6

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。有關重大營運變化本公司均依勞基法第 16 條規定辦理，以保障員工權益。

此外，我們響應國際公認之基本勞動人權公約，並依據《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》將人權議題納入人力資源政策，重視員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。

新光人壽兩性平等促進機制

項目	說明	2018年成果
政策	訂定新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制	持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作
教育訓練	性騷擾防治法宣導及教育訓練	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，員工受訓比100%
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw	共接獲2件舉報，並已結案，流程為受理、調查、審議，後依審議結果決定是否成案及執行。
檢核機制	每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法	100%完成全部營運據點之檢核

♥ 重視員工聲音 GRI：412-01

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	2018年溝通成果
 勞資會議	分別於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市等地區成立工會，目前無簽署團體協約。	以定期會議(每季)與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。
 員工申訴	成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。	員工申訴(含諮詢、轉業管單位協助處理)共4件，均正式受理並有效解決。勞資爭議數從2017年的12件減少為2018年的8件。
 員工認同度調查及員工座談會	進行「員工認同度調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議。根據調查分析結果，員工普遍期望能夠加強與高階主管之溝通管道。	召開三次經營團隊及二次部主管轄區之改善行動研討會，執行轄區整合宣導及改善追蹤計畫。
 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：skfh-hr@skfh.com.tw	共有1件員工意見或提案，均呈交相關單位研議討論。
 內網意見發表區	於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。	持續運用意見發表區與員工議合。

♥ 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。

異動方式	說明	2018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，以提昇工作動能或符合管理需求。	474
內部徵才	各部室職缺訊息及時公告於內部網頁專區，員工可依個人興趣與職涯規劃需求提出申請。	15
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。	3

♥ 推動彈性工時

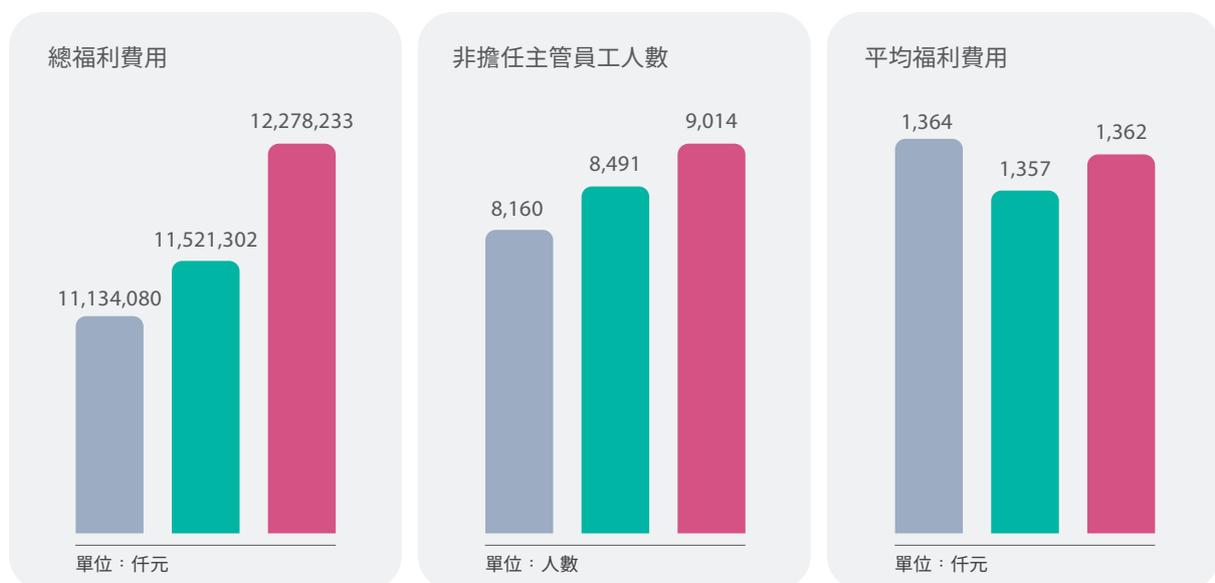
為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光人壽設有三班彈性工時制度，讓內勤員工得視個別需求調整上下班時間，在工作中也能照顧到家庭成員之需求。

支柱二：【福利】建置良好福利關懷體系 GRI : 401-02

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。

近三年非主管之正式員工福利統計表

2016 2017 2018



註1：員工福利包含職員薪津、佣金支出、資遣費、撫恤金、員工酬勞、獎金、公司提撥福利金、公司負擔之勞健團保費、提撥退休金、未休畢遞延之年資假及員工教育補助等。

註2：非主管之正式員工，不需包含管理職(課主管、專案主管、部主管、資深協理、(資深)副總經理、總經理)。

新光人壽員工福利項目



休假福利

- ♥ 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪产假、产假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假等
- ♥ 其中产假、天然災害假的給薪標準優於勞動法令標準。



保險福利

- ♥ 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險，以因應重大疾病年輕化的趨勢及新增關懷久久長照險，解決因醫療科技發達，許多人在遭遇重大疾病或事故後，可能面臨長期臥床等困境。
- ♥ 員工有投保團體定期壽險者，公司另增加15%保險保障，此部分保險費由公司全額負擔。
- ♥ 特定職務人員與派駐海外人員公費提供意外險、旅平險等保障。



退休福利

- ♥ 按勞基法規定提撥勞工退休準備金，依勞工退休金條例規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資6%存儲。
- ♥ 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，除了提供員工投保補助方案外，還推出員工投保的獎勵辦法，鼓勵員工參與及提早作退休規劃。



健康照護福利

- ♥ 提供定期健康檢查，配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗等）。
- ♥ 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，每年舉辦「新光人壽趣味運動會」，同仁間情感交流，培養團隊精神，並達到運動紓壓成效，並響應體育署「運動ING企業不NG」。
- ♥ 結合健康餐飲活動，累計健走一萬步以上者，可獲公司補助10元折抵員工餐廳消費。



婚育福利

- ♥ 提供育嬰留職停薪、設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、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。
- ♥ 2018年發放約100萬元生育補助金，共162人受惠。
- ♥ 提升員工福利，2019年起結婚補助調升至16,000元，生育補助提升至20,000元/胎。並新增養育補助補助30,000元/胎，落實照顧員工的責任，體現員工關懷目標。



生活福利

- ♥ 提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、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。
- ♥ 提供會館住宿優惠、福利社團販售、關係企業資源共享、特約商店優惠。
- ♥ 設置福利團購網「新光·友購站」，讓員工享有物超所值購物服務，並將網站經營效益轉由職工福利委員會運用於提升員工福利。



自主學習福利

- ♥ 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。



員工關係促進福利

- ♥ 規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚、家庭日等員工促進福利。



2018年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率 GRI : 401-03

項目	內勤人員		外勤人員		總計
	男	女	男	女	
2018年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	107	238	32	340	717
2018年實際申請育嬰留停人數 (B)	6	41	6	83	136
育嬰留停申請率= (B) / (A)	5.6%	17.2%	18.8%	24.4%	19.0%
2018年應復職人數 (C)	4	39	20	185	248
2018年實際復職人數 (D)	1	30	19	146	196
復職率= (D) / (C)	25.0%	76.9%	95.0%	78.9%	79.0%
2017年育嬰留停復職人數 (E)	0	46	11	61	118
2017年復職後持續工作一年的人數 (F)	0	38	8	34	80
留任率= (F) / (E)	0%	82.6%	72.7%	55.7%	67.8%

註1：“2018年符合申請育嬰留停申請資格人數”是以4年內（2015年至2018年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註2：“2018年應復職人數”包含2016年申請並應於2018年復職、2017年申請並應於2018年復職、2018年申請並應於2018年復職的人數。

註3：“2018年復職人數”包含2016年申請並於2018年復職、2017年申請並於2018年復職、2018年申請並於2018年復職的人數。

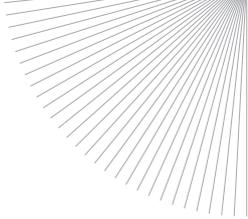
註4：“2018年留任率”= 2017年復職後持續工作滿一年的人數/2017年復職人數。

註5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。

支柱三：【健康】強化身心健康平衡 GRI : 403-03、412-01 | SDG3.4、SDG8.8

新光人壽力行「健康職場」理念，持續以「全人、全家、全隊、全程守護」的概念全方位守護，逐年增列預算投入員工身心健康活動，於2018年共計投入1,643萬元，較前一年度增加近20%，總服務人次達122,502人，年增143%；除了原有專業的七師（醫師、藥師、諮商師、健康管理師、職安管理師、護理師、視障按摩師）外，鑒於肌肉骨骼不適症狀為本行業常見傷害類型，專案約聘物理/職能治療師進行每月臨場服務，擴大專業團隊以更多元的角度照顧全體勞工，強化健康氛圍，建立幸福職場。

儘管保險業的工作多為事務性及業務服務性質，我們仍致力於守護員工生活、工作及健康等面向之身心健康。除既有作為外，我們持續優化雲端數位健康自主管理作業，在新光i健康小站加入情緒壓力感測器及心電圖分析儀功能，以更完善的功能增加員工使用的動機，搭配年度健促活動「告別大8豆」活動提供獎勵積點、一對一線上互動及主管團隊帶領，讓員工能夠樂於主動參與公司健康促進活動、維持自己的健康。在2018年參賽與健康促進競賽人數大幅成長較2017年增加1.52倍，減下的體重數亦達1,579公斤，維護健康行為人數成長幅度明顯增加。



項目	專案	2018年執行成果
全人守護人	2018告別大8豆	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 健康課程：已辦理41堂，約5,023人次參與。 ♥ 健康文宣：共發送83篇專案文宣/影片，互動點閱數達15,834次，平均每一參賽者至少參與互動達18次。 ♥ 透過Line@，除參賽者與健管師線上互動平台外，辦理Q&A活動，確保參賽員工了解文宣重點內容，並鼓勵員工參與健康積點活動，累積點數達17,597點。 ♥ 活動成果：共863人報名，較前一年度成長約52%，成功減重達1,579公斤，為前一年度之1.7倍；一對一line@生活圈大幅提高參賽員工運用線上軟體進行活動及自主管理運用，使用通訊軟體參賽人數佔總參賽人數92%，較前一年度成長51%；參賽員工對於本次活動整體滿意度達95分，89%認為活動隊於持續性健康管理有其助益。
	健康自主量測	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 健康便利站(HATM-血壓量測站)：使用人次達5,827人次，年增27.84%。 ♥ 新光i健康小站-綜合型健康自主量測小站：使用人次達5,439人次，年增134.95%。
	新光舒活苑	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 新光舒活苑：全台共設置6處，共計聘僱11名按摩師。 ♥ 斥資百萬優化舒活苑環境，提供更加舒適、隱密的紓緩空間，讓使用者進入此一空間後能夠完全放鬆心情達到最佳的紓活效果增加提供舒活苑服務次數為2次/每人-月，部分分館預約席次場場爆滿，針對預約困難的分館於2018年年底增設按摩師，以滿足員工需求。 ♥ 使用總出席率約95%，服務人次達10,000人次以上。
	母性關懷	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 母性關懷紀錄：關懷妊娠前/後女性員工。 ♥ 好孕/媽媽禮：發送達83份；108年規劃增列提供哺育母乳一年以上之女性勞工哺育禮。 ♥ 哺集乳室：全台共設置6處，約3,050人次使用，榮獲各地衛生主管機關「優良哺集乳室認證」之肯定。
	過勞預防	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 健康管理：搭配健康檢查資料篩選十年心血管高風險族群，實施健康風險管理，已追蹤關懷118名員工。
	暴力預防	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 公告「禁止工作場所職場暴力預防聲明書」，提供適當申訴管道。 ♥ 實施一般同仁辦理性格檢測及職場情緒與壓力管理課程，共計654人完成相關訓練。 ♥ 針對主管人員施作SI性格檢測，彙整部門組織分析報告，辦理課主管職場用人學課程，提升總公司行政基層主管與團隊執行良好溝通的能力。



項目	專案	2018年執行成果
全人守護人	肌肉骨骼傷害預防	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 員工健康檢查：施作肌肉骨骼傷害調查及統計分析。 ♥ 「肌肉骨骼傷害預防」課程：列入年度法遵週。 ♥ 專案約聘物理/職能治療師，進行現場訪視、講座，及透過健檢分析、健康中心服務彙整報告鎖定特定人員進行個案諮詢，改善同仁肌肉骨骼不適問題；年度服務人數達470人次。
	關懷預防	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 透過員工健康檢查，執行新興職業傷病危害四大預防計畫：共2,679位員工完成調查，占總受檢人數比例93%。 ♥ 完成68位意外傷病員工健康追蹤關懷，確保同仁返回職場生活無礙。
全家守護家	員工協助方案（EAP）	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 24小時0800專線諮詢服務：共88人次使用。 ♥ 職場幸福學：辦理5場新人調適課程，讓新進同仁能夠更迅速地融入職場環境。 ♥ EAP關懷報：共發送24篇予同仁，學習平衡工作與生活的方法。
	Care U雲端居家照護	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 結合關係企業資源，提供優質Care U雲端居家照護。
	緊急救護技能	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 與台北市、新北市消防局及新光醫院合作，運用新型CPR訓練模型(LED發光安妮-Brayden)辦理CPR+AED訓練，共計82場次，總結訓人數達2,287人(含一般民眾)。
	安心場所	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 摩天大樓、新莊大樓、台南運河大樓等大樓取得安心場所認證，並予以維持其效力。
全隊守護者	八師合作	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 健康促進活動、職災調查與追蹤關懷服務。 ♥ 醫師臨場服務：講座20場次及諮詢服務383人。 ♥ 個管師、諮商師諮詢服務及講座課程：17場次，共856人參與。 ♥ 特約藥局提供慢性病處方到府收送簽領用及線上用藥諮詢服務。
全程守護日	環境檢測	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 辦公場所二氧化碳監測：完成全台所有據點之稽核。 ♥ 飲用水機檢測：結果均合格。 ♥ 員工餐廳團膳檢驗：若檢驗異常均即時通知團膳供應商並提出改善建議。 ♥ 水中退伍軍人菌檢測：共檢驗22棟大樓51座空調冷卻水塔。 ♥ 辦公室室內空氣品質監測：量測新裝修辦公室內CO₂、CO、O₃、PM10、PM2.5、甲醛、TVOC及溫溼度，各項檢測結果確認符合規定，始得進駐使用。
	健康駐點	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 健康服務/諮詢：各健康中心常駐健康管理師一名，提供服務人次數達4,452名員工。 ♥ 鼓勵員工工作之餘應有適當活動，邀請專業運動教練於大型會議或辦公室內進行運動快閃操。



♥ 職業安全管理 GRI : 402-01、406-01、412-02 | SDG5.2、SDG8.6

新光人壽按職業安全衛生法規定，依法設立「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員、轄勞安衛生部之一級主管擔任副主任委員，並由勞工代表、職業安全衛生管理人員、各部門主管、醫護人員等組成。

委員會勞工代表佔委員 35.7%（委員會共 14 人，其中勞工代表 5 人）。委員會每三個月召開會議一次，會議中研議各項安全衛生議題及研擬未來執行目標，並追蹤各項決議事項的成效；於 2018 年導入職業安全衛生管理系統 (ISO45001:2018)，強化本公司安全衛生管理工作，並於 2019 年初通過第三方認證作業，成為第一個通過此一管理系統驗證的保險業者。



2018年內外勤員工失能傷害相關統計

項目	內勤人員		外勤人員		總計
	男	女	男	女	
工傷率 (IR)	0	0	0.06	0.03	0.03
損失日數比例 (LDR)	0	0	5.05	1.51	1.66
缺勤率 (AR)	0.001	0.004	0.20	0.21	0.16
失能傷害頻率 (FR)	0	0	0.31	0.16	0.14
失能傷害嚴重率 (SR)	0	0	25	7	8
綜合傷害指數 (FSI)	0	0	0.09	0.04	0.03
職業病率 (ODR)	0	0	0	0	0.00
公傷假人數	0	0	1	2	3
公傷假時數	0	0	648	736	1,384

註1：2018年工傷案件為勞動部職災統計系統載明之工傷案件；傷害類別皆為交通意外事故，並無因公死亡、職業病及無承攬商發生事故等情事發生。

註2：工傷率 (IR) = 職業傷害 (件) X 200,000 / 總經歷工時。

註3：損工率 (LDR) = 總損失工作日 (天) X 200,000 / 總經歷工時。

註4：缺勤率 (AR) (含事、病假) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100%。

註5：失能傷害頻率 (FR) = 職業傷害 (件) X 1,000,000 / 總經歷工時。

註6：失能傷害嚴重率 (SR) = 總損失工作日 (天) X 1,000,000 / 總經歷工時。

註7：綜合傷害指數 (FSI) = (FR X SR / 1000) 之平方根。

註8：職業病率 (ODR) = (職業病總數 / 工作總時數) x 200,000。

註9：上述註2、註3、註8之200,000為：按照每年50週、每週工時40小時計，每100名僱員的比例。

♥ 緊急應變機制 GRI : 403-03

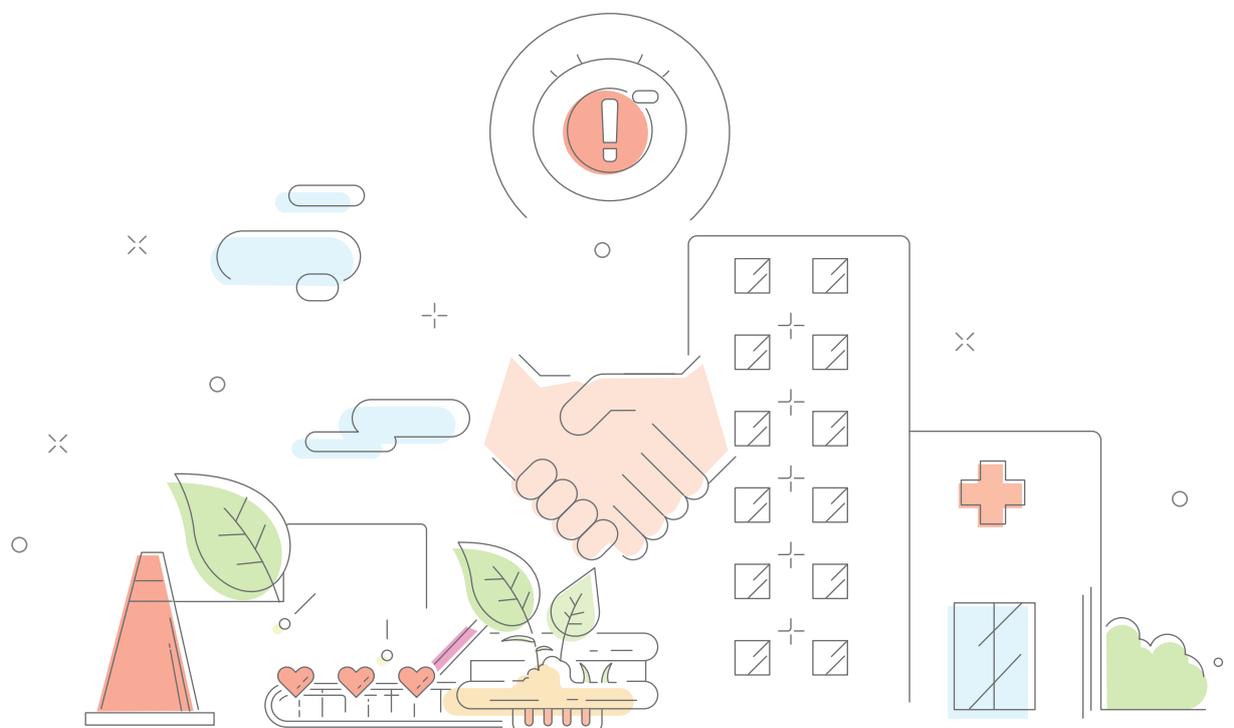
目前全國各單位配置 353 位合格的急救人員，並與健康管理師結合，建立為聯合救護網絡；為落實員工緊急救護能力於各地辦理全員 CPR+AED 訓練，並運用新型 LED 急救訓練模型 Brayden，確保 CPR 執行之有效性，以完整強化整體緊急救護網路之運作。

鑑於公司內部意外事件以交通意外事故居多，偶有近下班時間或假日拜訪客戶途中不慎發生車禍事件發生，此時往往因為時間點的關係，容易造成內部通報延遲之情況，為此我們於公司結合內部通訊軟體，建立勞安事故通報員服務，提供多元管道讓員工得以及時反映事件發生。

♥ 承攬商安全管理

新光人壽訂有《承攬工作安全衛生管理實施要點》規範承攬商作業安全。對於各項委外承攬作業要求承攬廠商應善盡職業安全衛生相關法規要求，及需提供所屬員工必要個人防護及教育訓練，透過 ISO 系統的導入，我們協助承攬商執行危害鑑別與風險評估作業，提供執行安全衛生管理之經驗，透過相互溝通及經驗交流，擬定相關改善策略。

至新光人壽工作場所施作專業工程時，需設置警戒區域、告知相關危害，避免員工誤入施工區域而受傷或妨礙工程的進行。此外，我們也提供環境危害因素告知單，使承攬人員注意新光人壽環境應注意事項，避免意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。



階段三：樂齡關懷

鼓勵員工投入志工服務

新光人壽提供員工「志工服務假」，凡參與立案之公益團體或社福機構各項服務，經驗證後服務時數累積達八小時可換得一天「公益假」，讓員工在參與社會服務工作時，能獲得心靈上的滿足及更多正面支持能量。

長青聯誼會

為感謝退休員工對新光人壽的卓著貢獻，新光人壽於 1992 年創立「新光人壽長青暨仕女聯誼會」，至 2018 年底會員數已達 1,606 人。

退休員工參與志工活動

由於退休人員比一般在職員工有更多的時間可以參與長期的志工服務，在部分志工活動中更能發揮其影響力。其中有 21 位退休員工參與「新光樂活志工社」，比例為 2.8%。

優退機制 GRI : 201-03

新光人壽在依法定標準給付退休金下，提供非主管職員工提前申請退休的優惠條件，每年定期提供管理職員工屆齡優惠退休申請機制，加給一定標準優惠給付，寬廣員工的生涯選擇。依據國際會計準則第 19 號評價員工福利，2018 年退休計畫共負擔 62.9 億元。

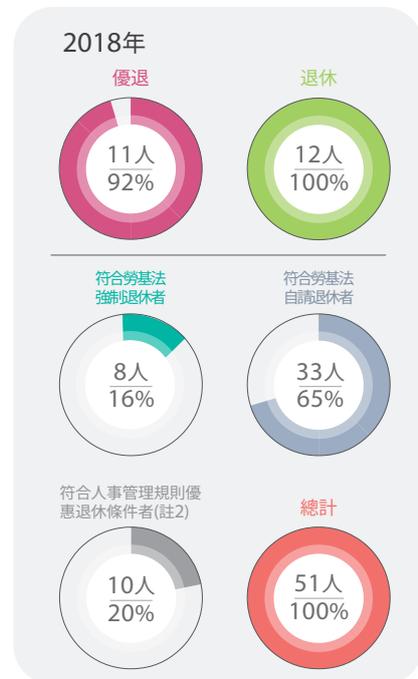
近三年退休辦理情形

職級	類別	2016年		2017年	
		人數	比例	人數	比例
管理職	優退	25	96%	12	100%
	退休	26	100%	12	100%
全體員工 (註3)	符合勞基法強制退休者	6	11%	8	19%
	符合勞基法自請退休者	47	82%	24	56%
	符合人事管理規則優惠退休條件者(註2)	4	7%	11	26%
	總計	57	100%	43	100%

註1：優退機制目前僅適用於內勤主管人員。

註2：服務滿15年以上，年滿50歲者或服務滿20年以上者。

註3：全體員工含管理職人員。



外勤人員退休回聘機制 GRI : 403-03

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，2018 年退休回聘人數為 230 人。

專業培育與訓練 GRI : 404-02

為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，新光人壽致力於提升員工保險專業，每年提撥上億元的教育訓練費用，長期培育壽險人才。

新光人壽致力於人才培育，針對業務同仁規劃了多元的學習地圖及設計各階層別的學程，並榮獲台灣保險卓越獎「人才培訓卓越獎 - 銀質獎」及保險信望愛獎「最佳保險專業獎 - 優選」的亮麗成績，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

人才培訓三大策略



新光人壽訓練體系主要分為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類，並由專責單位根據各核心人員訓練類別的需求，規劃學習地圖，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。2018年我們以「驅動成果，追求卓越」為主軸，規劃一系列職能課程，以落實營運策略與目標，透過模組化、系統化的管理機制（能力盤點與評鑑、內部輪調、學習地圖…等），並結合BSC及績效管理制度，完全連結教育訓練實施成效，並運用Kirkpatrick學習成效評估層次：

♥ Level 1 反應層次

- 課前(後)學習調查、學習效益、課程、行政作業、講師滿意度調查。
- 導入PDDRO訓練品質管理模式，以系統化、精緻化的規劃方式，精進課程的實益性。
- 在訓練評估上，依課程屬性安排不同的量測及追蹤方式，加上主管的持續檢視，以落實訓練提升績效的本意，並提供日後訓練決策之依據。

♥ Level 2 學習層次

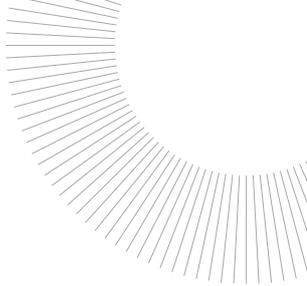
- 訓用合一：依課程需求設計通關、測驗檢視訓練成效。
- 心得報告：國外研修者需繳交心得報告。

♥ Level 3 工作行為層次

- 行動計畫表：課後填寫與工作相關之行動計畫，並由所屬主管簽核。
- 專題研究報告：領導梯隊專題研究皆要求結合公司實務，提出具體創新提案、業務優化建議或改善方案，以求具體績效展現。
- 個人發展計畫IDP：課後填寫如何應用於工作，並由直屬主管簽核。
- 結業證書：為提升保險大學在員工自我學習成長的肯定，特別在理財學院及資訊學院設計認證制度，以提高課程的學習品質。
- 績效評核：線上主管與同仁日常蒐集具體行為事例作為回饋調整的基礎，年度績效管理期中與期末面談時，將營運績效、工作目標、職能行為完全連結。

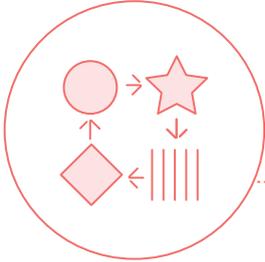
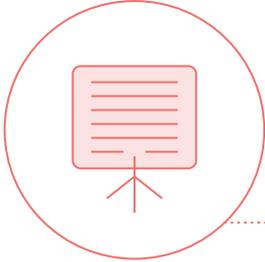
♥ Level 4 績效層次

- 落實營運實證工作坊：營運績效實證人才發展計畫，由最高主管及策略單位提供轄區內重大業務營運關鍵議題或年度策略營運議題，針對議題安排適合的工作坊，如數據分析及應用、流程改善及CANVAS工作坊。
- 績效評核：每年初依據公司BSC營運策略目標下展目標設定後，期中、期末均針對工作項目70%及職能30%進行評核，以具體行為事例說明回饋，將營運績效、職能訓練與工作目標、職能行為展現完全連結。



落實營運實證系列工作坊

2018 年活化領導梯隊，推動營運績效實證人才發展計畫，由最高主管及策略單位提供轄區內重大業務營運關鍵議題或年度策略營運議題，針對議題安排工作坊，以供後續產出方案並進行目標效益追蹤管理，活化領導梯隊，確保組織創新策略。

工作坊	序	議題名稱	效益	科氏評估
 <p>數據分析及應用工作坊</p>	1	新光人壽數位客戶經營暨網路會員使用者分析	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 新增會員數。 ♥ 新增服務交易量。 	L4
	2	潛在高端客戶識別分析	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 識別潛在高端客戶為公司帶入高額保費收入。 	L4
 <p>流程改善工作坊</p>	3	推動金融資產投資作業「一站式庫存維護與管理」服務流程改善	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 盤點與調整金融資產投資相關系統作業完成時間。 ♥ 規劃開發投資管理報表子系統，降低之報表數量及重工功能點。 ♥ Portia系統退場時間與擱節每年軟體授權費。 	L4
	4	潛在高端客戶識別分析	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 公司外部：企業永續經營獎項、提升客戶服務滿意度 ♥ 公司內部：數位服務指標成長率、減少書面售後服務 	L4
 <p>Canvas工作坊</p>	5	友善式加碼 γ (Gamma) 客服-擴大優化0800之廣度與深度	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 提升接聽率(接聽通數/轉接專人通數)。 ♥ 降低放棄率。【放棄等待通數/(轉接專人通數+語音留通數)】 ♥ 提升客戶滿意度。 	L4



組訓專員

自 1977 年第一期起，迄今已招募逾 75 期，累積已聘任上千人次，目前在職超過五百多人，其中超過五成為各類管理職，為新光主要幹部人才來源。

為厚植壽險業務的營運、企劃、行銷管理及業務主管人才庫，針對組訓專員的學習地圖部份，我們分成兩階段執行，給予不同評估機制，確認學習地圖成效。

2018年員工教育訓練成果 GRI : 404-01

員工	項目	高階管理職		中階管理職		一般職		總計
		男	女	男	女	男	女	
內勤	受訓時數 (小時)	3,528	1,112	6,434	3,993	11,722	20,028	46,817
	人均受訓時數 (小時)	60.82	85.50	32.66	48.70	14.84	12.59	17.14
	受訓費用 (元)	67,601,246						
	人均受訓費用 (元)	24,753						
外勤	受訓時數 (小時)			14,105	15,001	175,427	375,262	579,795
	人均受訓時數 (小時)	—	—	54.25	17.48	129.28	71.13	74.80
	受訓費用 (元)	150,395,858						
	人均受訓費用 (元)	18,494						

註1：本表僅統計內訓、外訓、國外派訓、不含線上學習統計

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）；外勤中階主管為區經理



Agent+業務員轉型計畫

為強化經營體質，新光人壽持續推動「Agent + 業務員轉型計畫」3年策略，透過完善的管理標準化、制度區別化、招募年輕化及培訓實務化等四大面向的組織轉型，優化組織結構。

♥ 目標

業務員人初年度等價保費平均成長15%/年

30歲以下新進業務員佔比自2015年之37%，提高至2018年之45%，以促進業務團隊年輕化

♥ 組織管理策略

透過標準化流程提升生產力

2016年

透過明確制度調整不同位階角色定位，並逐步留強汰弱

2017年

推動招募流程標準化優化組織結構

2018年

♥ 2018年執行成果

人均產能較
2017年成長
11.3%



在職組數較
2017年成長
8.3%



新進人員較
2017年成長
23.1%



人才培訓計畫

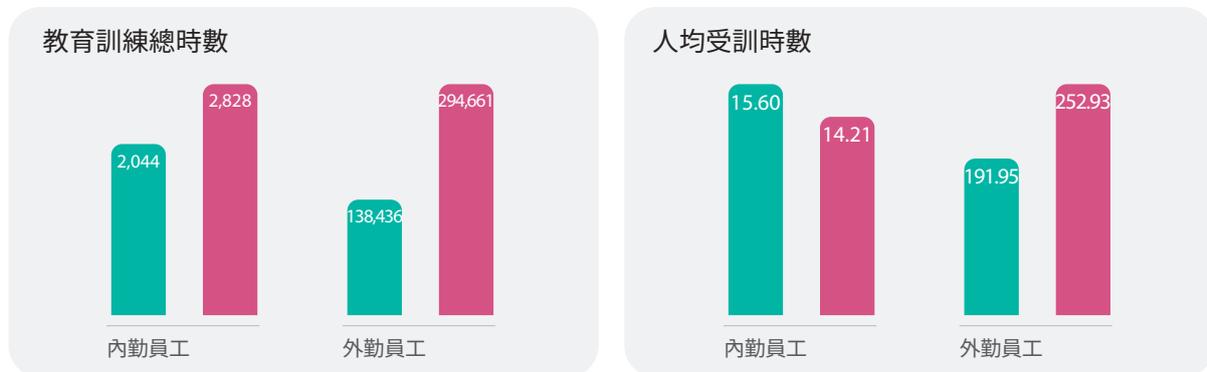
計畫一：完善的新人訓練 SDG 4.4

新光人壽對於新進員工，備有完整的培育計畫及領航員制度，並保障新進人員敘薪、國外派訓的機會及職涯發展路徑，讓新進人員到職後能儘速產生安定感，2018年新進人員留置率為88.7%。



2018年新進員工教育訓練時數統計表

男 女



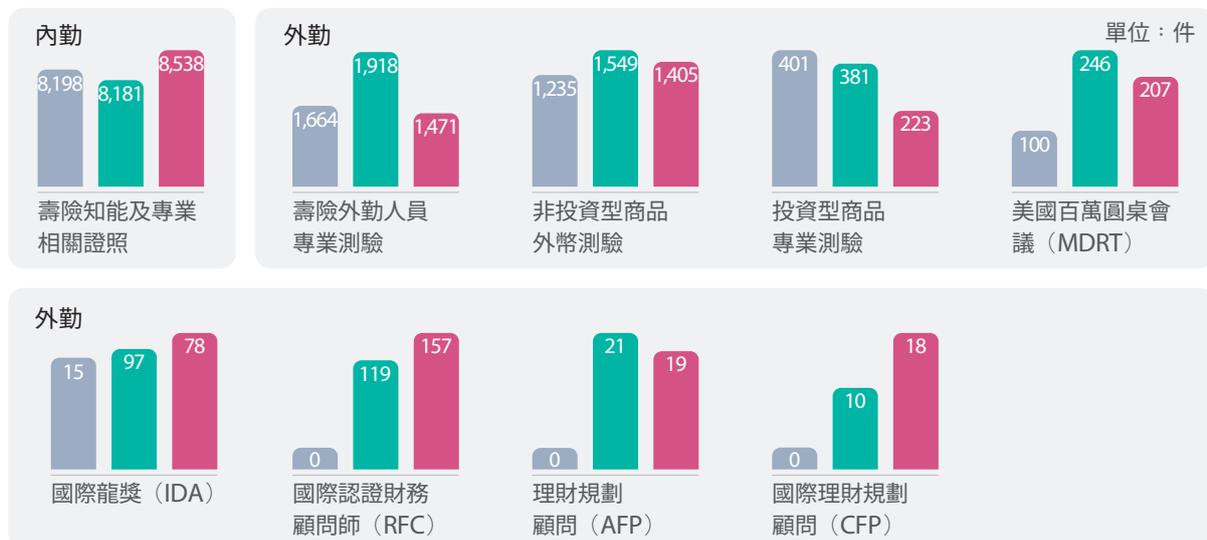
註1：新進員工教育訓練定義為「一年內教育訓練」故外勤包含ABT(業務員基礎訓練班)、漾、組專及專銷展翼課程
 註2：人均受訓時數=各類別新人教育訓練總時數/各性別之正式員工新進(總)人數

計畫二：協助取得專業證照

除既定的內部訓練外，為鼓勵業務同仁追求卓越，我們訂定美國百萬圓桌會議 (MDRT) 及國際龍獎 (IDA) 申證獎勵、推動國際理財證照專班，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵員工取得壽險知能及專業相關證照，2018年共撥發2,115萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

近三年員工專業證照及專業培訓成果 | 2018年取得12,116件

2016 2017 2018



計畫三：培育內部講師

新光人壽持續推動內部講師制度，期透過知識經驗的萃取與自製教材，有效傳承企業知識及實務經驗。新光人壽每年投入大量資源於講師專業職能發展計畫，包含思維轉型學程優化、發展數位金融人才、轉化溝通行銷技巧及遊戲化教學等，深化案例萃取經驗分享。外勤部分目前共計有專任講師29位及授證兼任講師155位，提供員工專業培育與訓練。

研修部建置了完整的講師評鑑，專任講師評鑑制度包含基礎知識、單位實習、表達力及企劃力等四大面向，優化專任講師授課能力及研發教材能力。兼任講師的部分則是以授課時數及滿意度授予金、銀、銅質徽章，以表彰優秀講師，肯定兼講對人才培育的投入與貢獻。



計畫四：培育下一代領導人才

新光人壽自2010年啟動領導力發展專案，推動以下計畫，建立領導力標準（成功典範），培育主管儲備人選。



風險

金融經營環境日益挑戰、兩岸產業領導人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形

如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，以因應產業競爭將企業人才永續

面對人才世代交替之風險，以因應未來人才需求



行動

領導力發展計畫

業務領導力發展梯隊

Y計畫



目標

提升新光企業菁英人才競爭力

建立領導力成功典範，快速培育主管儲備人選

發展及培育資深專員，儲備課主管人才庫



2018年成果

- ♥ 遴選6位中高階高潛力人才赴新加坡海外研習。
- ♥ 規劃領導力、策略發展和團隊溝通等課程主題，觀摩吸取學習成功企業的經驗。

- ♥ 外勤人員自2011年起至2018年已培訓272人，已晉升139人，晉升率51.1%。
- ♥ 內勤人員自2011年起至2018年已培訓615人，已晉升154人，晉升率25%。
- ♥ 以堅實的領導力課程奠基人才發展，培育跨世代領導人才。

- ♥ 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制。
- ♥ 規劃4個主軸課程及開設管理課程。

計畫五：培育國際人才

為提升員工專業能力、拓展員工的國際視野，新光人壽2018年遴選員工參與之國際研討會包含科隆再保研討會、FALIA 研討會、Fintech海外及日本第一生命保險店鋪參訪等，並派出15位業務主管參與泰國MDRT年會與世界華人保險CIA500領導人峰會，學習世界級的業務銷售經驗。

近三年國外派訓統計表

2016 2017 2018



Note

培育國際化領導者

為強化新光團隊的人才競爭力，培育新一代的國際化領導者，2018年新光大學概念擴大成型，規劃：

- ♥ 新光大學與新加坡國立大學李光耀公共政策學院 (NUS-LKYSPP, LKY) 合辦新加坡海外研習團，新光大學派訓21人(人壽派訓6人)。
- ♥ 開放同仁報名新加坡國立大學李光耀公共政策學院 (NUS-LKYSPP, LKY) 商業談判等公開班。
- ♥ 架設「新光大學」專案網站，內容涵蓋課程資訊、研習回饋、活動花絮、校友交流及最新消息...等，提供交流分享的領導發展學習平台，鼓勵推廣讓更多內部員工及外部客戶了解相關培訓資訊。
- ♥ 不定期提供多元化訓練資源，以培育國際領導人才。



計畫六：專業精進研討會

2017年起透過強化與優化現有課程內容，將測驗、通關、演練及課後行動計畫擬定放入學程作為訓練成效評估。透過強化職能培訓、優化銷售產能及新人領航手冊提升新人五次考核通過率。新進同仁考核通過率逐年增長也表示培訓規劃成效符合預期，且能與實務行銷接軌也間接提升了定著率。

強化管理職能

- ♥ 主管PRS職能訓練課程_PRS職能優化通關(對象:處經理/區經理)
- ♥ 處經理經營管理實務班(對象:兩年內處經理)
- ♥ 輔導工具_「主管PRS績效檢視與教練輔導」

優化銷售產能

- ♥ NBS COACH班 (對象：在職區經理)
- ♥ 業務員基礎課程優化：ABT、NNY

提升新人定著

- ♥ 完成「新人領航手冊」作為招募工具，置入「招募SOP訓練課程」

落實訓用合一/專講實習

- ♥ 落實ABT、AA、漾計畫與區經理學程「訓用合一」
- ♥ 落實專任講師實習，優化與提升教材適用度

計畫七：數位人才培育 SDG 5.b

因應金融科技（FinTech）之發展，保險業將面臨人才轉型之衝擊，如何協助員工掌握數位趨勢，培養資訊科技的人才，建置行銷模式創新所對應資訊安全維護之機制，將成為保險業未來相當嚴峻的考驗。對此，新光人壽推行一系列數位人才培育機制及策略，確保可以在這股數位浪潮中搶占先機。

- ♥ 風險：金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。
- ♥ 機會：金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。

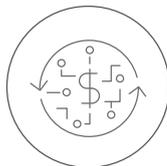
八大因應策略



定期派訓AI台灣人工智慧學校

科氏評估 | L3

- ♥ 經理人研訓班派訓8人
- ♥ 技術領袖班派訓6人



定期派訓芬恩特(Fin&Tech)創新聚落及北威論壇

科氏評估 | L3

- ♥ 全方位資訊安全人才培育計畫派訓7人
- ♥ 定期開放同仁自由報名參加Fintech相關課程，如：Fin & Tech 碰撞沙龍交流會及金融業AI應用與資料科學人才培育計畫
- ♥ 每月定期指派同仁報名參加北威論壇Fintech講座



引進金融研訓院數位課程

科氏評估 | L3

- ♥ 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

八大因應策略



擴大培育科技社群媒體及大數據專才

科氏評估 | L3

- ♥ 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-智慧城市、數位革命及金融創新等主題，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展



大數據流程改造 成立專辦組織

科氏評估 | L4

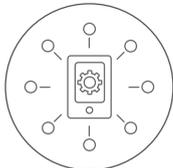
- ♥ 結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育FinTech專業人才



連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗

科氏評估 | L4

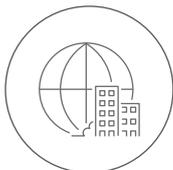
- ♥ 以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品。
- ♥ 持續舉辦國際理財證照專班RFC，提升金融專業，推動人才轉型，並透過達人分享，複製成功經驗，提升金融專業及服務品質。



Agent+業務員轉型e化管理

科氏評估 | L4

- ♥ 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



國際企業觀摩，以增進國際視野

科氏評估 | L4

- ♥ 持續派員參加新加坡海外研習，接軌國際趨勢
- ♥ 依專業派外研習參訪，瞭解金融科技發展方向及市場需求

Fintech 自主進修 G4 行業特定揭露：FS-16

為強化全方面之數位人才培育，延續 2017 年舉辦之新知趨勢講座，2018 年全新製作行動學習單元-I 講堂，讓同仁能透過行動裝置 I 上學習，掌握趨勢脈動，打造數位金融服務團隊。

為強化全方面之數位人才培育，2018 年各部室共 2,410 人次依業務屬性自主進修相關金融課程，包含 Fintech 趨勢講座、招攬面培訓課程、核保面創新科技趨勢論壇、理賠面金融科技研習、資訊面資訊分析探索實務、財會面區塊鏈技術論壇及商品面大數據應用等。



E動達人充電會

學習如何透過社群的應用進行客戶經營與開發。



e投保推動課程

學習運用行動裝置及智能服務於業務活動，深化客戶關係經營。



行動學習I講堂

透過8檔30集的微學習課程，讓同仁了解酷老時代、數位革命、智慧城市及金融創新等趨勢發展與應用。



專任講師數位轉型

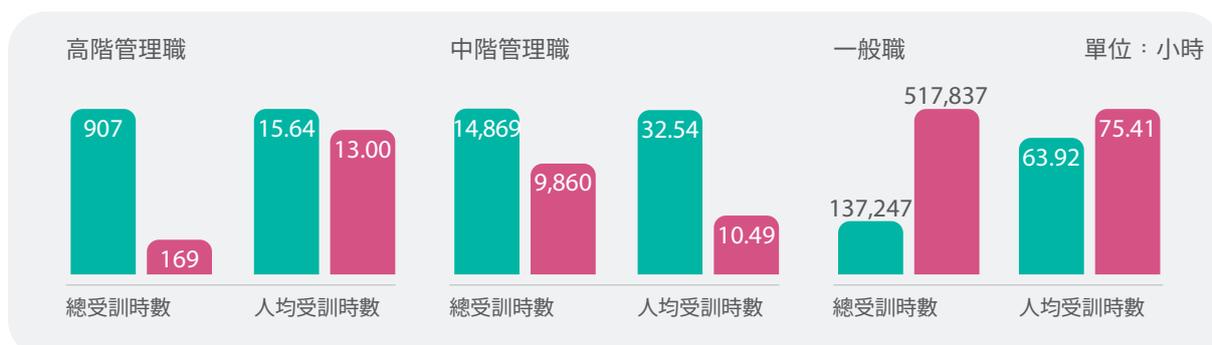
普及運用UMU線上問卷系統及ZOOM視訊教學系統，讓教學更智慧更便利，提升課程流暢度與教學品質。

數位應用工具 GRI : 404-01

因應雲端學習時代來臨，為讓員工第一時間接受公司最新資訊及訓練，我們建置數位攝影棚、雲端教育雲、網路聯播早會等，培育多元數位人才，致力發展學習無距離。

行動	目標	成果
網路聯播早會	打造員工自主進修、行動學習環境	整合網路聯播平台資源建立學習資料庫，2018年共製播包含聯播早會、商品教育、法遵宣導、財金專知及新知趨勢等632集節目，總播出時間為3,077分鐘，2018年平均滿意度為4.5分。

2018年正式員工線上教育訓練學習統計 | 線上教育訓練人均65小時，較2017年人均49小時提升33% ■男 ■女



計畫八：績效與職能發展評估 GRI : 404-03 | SDG 16.b

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，並於期中及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%）。

為持續發展同仁之專業職能，我們以年度策略方針為依據，搭配年度績效指標，企劃年度專案與進修課程，如：財經社保課程、新知趨勢講座、網路聯播早會專題分享及網路聯播講座等，以健全員工職涯發展機制。

績效評核及職能評估

	內勤人員	外勤人員
說明	每年有三次正式績效溝通，由主管與員工共同檢視工作達成情形	專業職能上以「訓用合一」方式評估各職級學員之學習成效
正式績效評估比例	100%	89.3%
職能發展評估比例	100%	100%

註：內勤人員考核不含副董、總經理、借調人員、處經理。
 註：外勤人員考核排除任職未滿三個月及晉升區經理未滿三個月人員。



社會之光

Lo. community



共舉辦**232**場「遍地開花 - 社區關懷活動」，號召**4,366**名活動志工。



口述歷史受惠長者共有**8,646**人次，創意老化專案投入1元成本，可**創造7元**的社會效益。



小農市集為來自全台約**200**名小農**創造了1,270**萬元之銷售金額。





完成培訓**51位**緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師。



2018年共辦理三場登高大賽，成為**台灣第一家**榮獲「**ISO20121永續活動管理系統**」的登高賽事。





2.3



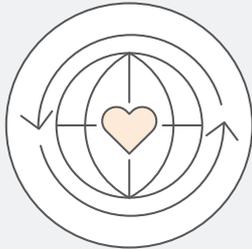
3.4, 3.d, 3.c



4.5, 4.7



17.3, 17.17



CSR主題

推動企業志工

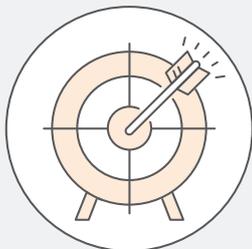
落實弱勢族群的關懷與照顧



對SKL的重要性

- ♥ 深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提昇企業形象。
- ♥ 有效凝聚員工之向心力。

- ♥ 善盡社會責任，分擔政府及社區風險。
- ♥ 關懷及提升樂齡族群生活品質。
- ♥ 提供偏鄉學童優質學習環境。



中長期目標

- ♥ 志願服務媒合資訊化。
- ♥ 將志工服務融入企業文化。
- ♥ 吸引多元人才投入志工服務。

- ♥ 持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動。



2018年執行成果

- ♥ 共舉辦232場「遍地開花-社區關懷活動」，號召4,366名活動志工，並帶領1,973名學童共同參與，關懷約6,835名長者。

- ♥ 口述歷史受惠長者共有8,646人次。
- ♥ 受國際組織邀請分享13年口述歷史成果及舉辦跨國工作坊。

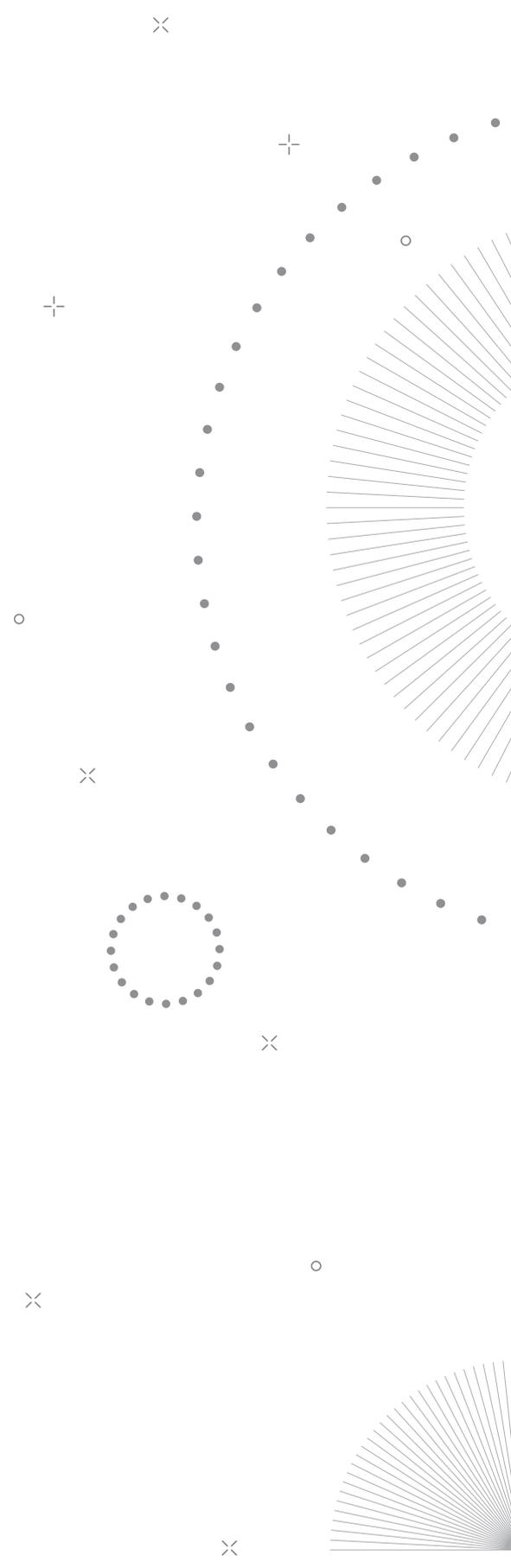
推展創新公益活動

♥ 整合集團並結合各界資源，發揮創意將愛心傳遞至社會各角落。

♥ 結合其他公益團體，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任。

♥ 小農市集為來自全台約200名小農創造了1,270萬元之銷售金額。

♥ 完成培訓51位緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師。



社區參與

GRI : 203-01、413-01

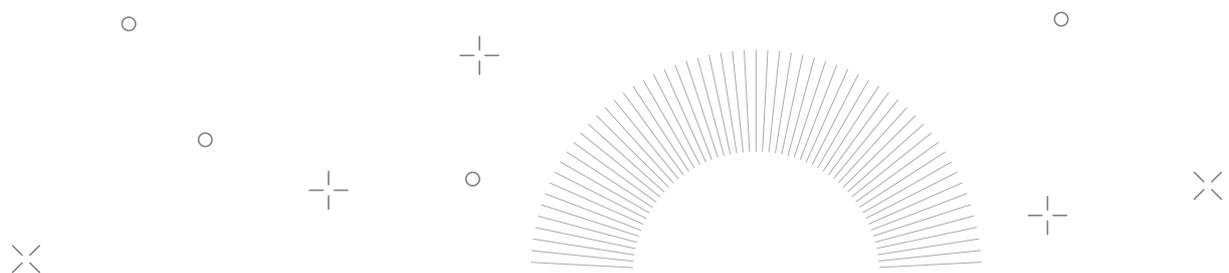
新光人壽營運範圍遍佈全台，身為社區長期可靠的大鄰居之一，我們重視與地區居民的連結及互動，運用豐沛的企業人才資源，積極發展社區參與關係。

2018 年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約 8,396 萬，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，鼓勵新光人壽總公司、業務單位員工投入志工服務，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。

2018 年新光人壽社會參與狀況

活動受益對象	投入金額 (元)	占比 (%)	參與 (受惠) 人數
年長者	20,975,589	25.0%	23,246
幼童	2,193,123	2.6%	13,429
女性	150,000	0.2%	288
青少年	23,199,242	27.6%	35,008
弱勢族群	6,546,671	7.8%	28,146
社會大眾	20,551,189	24.5%	1,074,569
志工	620,148	0.7%	14,764
生態環境	9,721,440	11.6%	4,430
合計	83,957,402	100.0%	1,193,880



「遍地開花」溫馨留情 SDG4.7

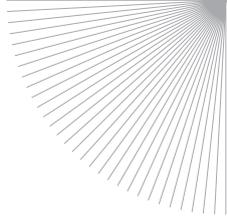
新光人壽長期關注高齡化議題，透過各地業務員對附近社區的觀察和了解，發現許多長者因為行動不便或是無人陪伴照顧而住進安養院所，較少機會與年輕一輩互動，因此我們鼓勵員工呼朋引伴，以行動力陪伴長者，為他們的生活帶來歡樂，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，期待用光的力量在社會上各個角落遍地開花。

活動特色

- ♥ 結合企業核心職能，舉辦「遍地開花」公益活動，透過新光人壽遍布全省的通訊處單位，將公益愛心帶至台灣每個角落。
- ♥ 每場活動皆由新光人壽同仁邀請孩童一同參與，至安養院所探望長輩們，帶領長者一同製作生肖小提燈及摺紙竹蜻蜓等手作活動，帶動長者簡單靈活運動，透過陪伴帶給長者幸福及溫暖，也讓年輕人與孩童提早接觸長照觀念提倡重視長照議題。
- ♥ **2018 共辦理 232 場，參與志工約 4,366 名，關懷長者約 6,835 名，參與學童約 1,973 名，總計參與人數約 13,174 名。**

新光人壽參與單位	服務據點	服務範圍	服務對象
全台有 37 個業務區部單位，100% 參與。	各地業務單位於服務轄區內與養護中心、護理之家、托老中心、照顧中心、安養院等合作，總共服務 203 個據點。	涵蓋北、中、南、東及離島。	號召保戶、小朋友及年輕人一同參與陪伴長者。





| 用心回應社會需求

3 GOOD HEALTH AND WELLBEING
 公益活動
 健康生活



運動企業深獲肯定

長年贊助日月潭泳渡、田中馬拉松等，積極投入地方體育活動。自1994年起創辦台灣第一屆摩天大樓登高賽至今，並陸續舉辦全國健行及新光盃熱門街舞比賽等知名運動賽事，榮獲教育部體育署頒發「運動企業認證標章」之殊榮，提倡全民健康生活，帶動社會運動風氣。新光摩天大樓登高大賽導入「ISO20121」，榮獲SGS認證，成為台灣第一家榮獲「ISO20121永續活動管理系統」的登高賽事。

健康講座 正念減壓

與台灣正念工坊合作，分別於台北、台中、高雄、花蓮舉辦四場正念健康講座，介紹近年來身心醫學領域中受到重視的正念減壓。參與之員工及保戶超過560人，平均滿意度達96%，透過訓練正念覺察與專注力，達到減輕壓力，並增進工作與生活之平衡。



全國公益 健行活動

連續十一年舉辦「全國公益健行活動」。2018年於全台27條健行路線中安排12條淨山、淨灘路線，包括樹林大同山、觀音山、桃園虎頭山公園、苗栗貓狸山、嘉義東石漁人碼頭、新營天鵝湖等，約有2萬名同仁及保戶熱情參與鼓勵民眾接觸大自然之餘，也能隨手撿拾垃圾做環保，還給地球一個乾淨的家，善盡企業社會責任。



登高大賽 關懷病友

以健康安全為訴求、公益為號召，推廣「為公益而跑」，2018年共辦理三場登高大賽。

主題分別為「為樂活未來而跑」、「為熱血而跑」、「為海洋生物生存而跑」。捐贈內容如下：

- ♥「配備12導程心電圖救護車」予雙北市政府消防局各壹部及72台「最新型發光心肺復甦人體模型」作為CPR教學使用。
- ♥4.0版無動力（引擎）、無發電機之捐血車一部予台灣血液基金會。
- ♥購買使用對環境友善之「純天然植物纖維」材質製造之食用級環保吸管對外發送，號召全民共同響應限塑善舉。



氣候變遷、生物多樣性
環境教育



金剛寶寶 動物之友

- ♥ 1995年起，每年由新壽慈善基金會贊助台北市動物園之友協會25萬元辦理「金剛保育教育活動」，藉此宣達保育的重要性，帶動市民關注金剛保育及重視動物生態環境的議題。
贊助「金剛猩猩空間管理改善工程」整修金剛猩猩展示場，2012年『猩居落成』。
- ♥ 2014年適逢動物園建園百週年，透過『新光公益路跑』活動捐款300萬元作為金剛『寶寶』保育經費，同年6月動物園正式加入『歐洲金剛猩猩瀕危物種保育計畫委員會』。
- ♥ 2016年透過『EAZA Gorilla EEP』的認可及協助，自波蘭歐普勒動物園調度「迪亞哥」來台與「寶寶」比鄰而居。
2018年3月金剛「寶寶」赴荷蘭阿彭赫爾靈長類公園（Apeneul Primate Park），出任金剛猩猩繁殖群的男主人，傳承其珍貴的野外基因，為動物保育盡一份心力。



協助小農、關懷偏鄉學童

力挺本土農業、協助偏鄉

- ♥ 有鑑於台產洋蔥大豐收，為力挺在地農業，於新光摩天大樓廣場舉辦『搶救蔥農大作戰』洋蔥推廣活動。民眾只要選擇兌換方案之一，即可免費兌換4顆洋蔥。方案有：凡於每週五「新光小農市集」購買小農產品之消費者、本大樓廣場捐血車上捐血者或捐贈5張發票等。
4~5月期間總計採購550袋(8,250公斤)洋蔥，以實際行動協助蔥農，解決滯銷之苦，為環境盡一份心力。
- ♥ 6月間屏東慈惠善導書院所栽種之鳳梨因盛產而滯銷，為協助籌募偏鄉孩童課輔教育基金，認購300箱鳳梨於廣場募集發票，民眾憑10張發票即可兌換鳳梨壹顆。兩場活動共募得1萬餘張發票，全數捐贈國語日報社『送報到山巔快樂讀報計畫』，透過捐發票協助偏鄉孩童籌措經費，快樂成長。



小農市集 友善安心

- ♥ 為關心食安及永續農業發展，持續協助在地小農辦理『新光小農市集』銷售自家種植無毒、產銷履歷之農產品，另為苗栗縣、台南柳營、彰化芬園、屏東等農業處免費提供摩天大樓廣場辦理農特產品推廣活動，全年度辦理54個場次，展售攤位共計827家，為來自全台約200名小農創造了1,270萬元之銷售金額，販售所得全數歸於農友。
- ♥ 支持青農創業返鄉，推廣在地安心農業，鼓勵農友採用友善環境農耕，強化台灣農特產品之競爭力。

新光人壽慈善基金會

新光人壽慈善基金會創立於 1983 年，秉持著「取諸社會、用諸社會」的宗旨，延續創辦人吳火獅先生的精神從事社會公益，以舉辦或捐助形式，善盡公益社會責任。

我們強調策略性的慈善工作，2018 年基金會評估贊助夥伴及內部員工的社會參與績效成果總計投入近 900 萬元，期望創造累積及持續性的活動效益，把種子的生命力延續下去。



理念

為使社會大眾得到更多的關懷，對貧困災害、文化學術及社會福利工作的贊助均不遺餘力。秉持著「取諸社會、用諸社會」的創立宗旨，熱心參與公益活動，多方回饋社會，期使我們的社會更加美好。

2018 年新光人壽慈善基金會社區投資 (Community investment) 狀況

類別	參與 / 受惠人數
口述歷史	活化歷史：長者 2,678 人次、學生 2,722 人次、觀眾 1,674 人次 傳承藝術：長者 5,968 人次、志工 937 人次、帶領者 291 人次
女性健康	健康講座：共辦理 4 次講座 乳癌防治宣導講座： 3 場，共 288 人次
兒童教育及新學伴關係	小筆友團體： 100 人 大筆友團體： 100 人 筆友見面會： 400 人
企業志工	5,199 人次 / 13,137 小時
公益活動	登高參賽人數 7,914 人 (第 36~38 屆)
急難救助暨警消慰撫	成立 35 年來，總累積捐贈金額超過新台幣 30 億元
微型保險	23,946 名

樂齡永續創意老化 SDG4.7

新光人壽早於 2005 年起關注長照議題從紐約 Elders Share the Arts (ESTA) 機構引進傳承藝術至台灣，13 年來持續堅持及努力，串連企業資源，致力讓國人認識及關心長照議題。



*2018年3月，內政部宣告，台灣老年人口突破14%，正式邁入高齡社會。預計2025年將超過20%。進入「超高齡社會」，屆時每5人即有1人是65歲以上。目前的統計數據在顯示，於醫療技術與衛生環境大為進步的現今社會，如何活得長久已不是問題，重點在於如何活得舒適與自主。因此，為銀髮長者建構一個健全的體制，支持他們安享有品質的老年生活，成為臺灣目前刻不容緩的任務。



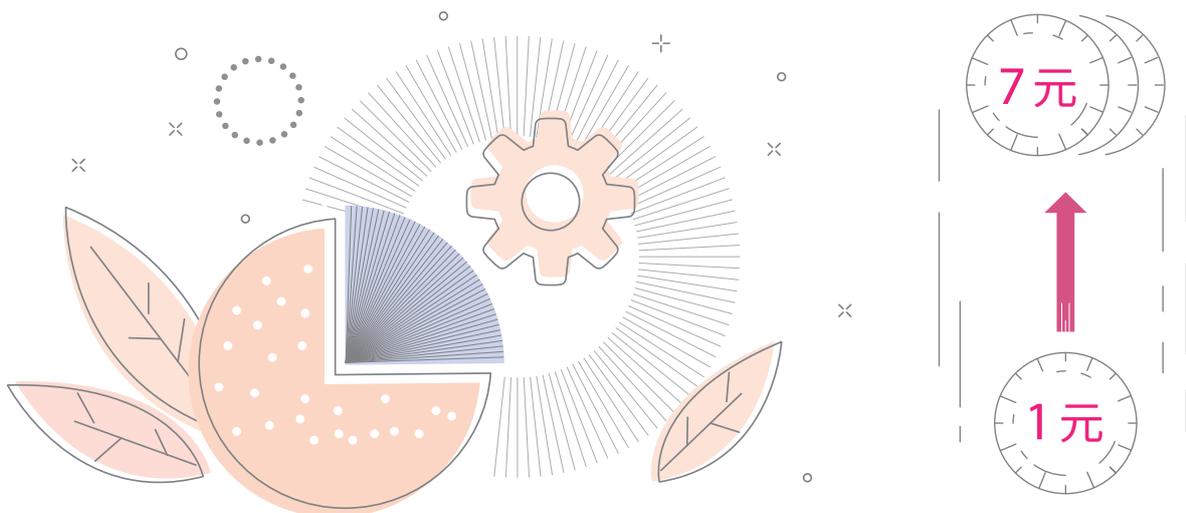
Note

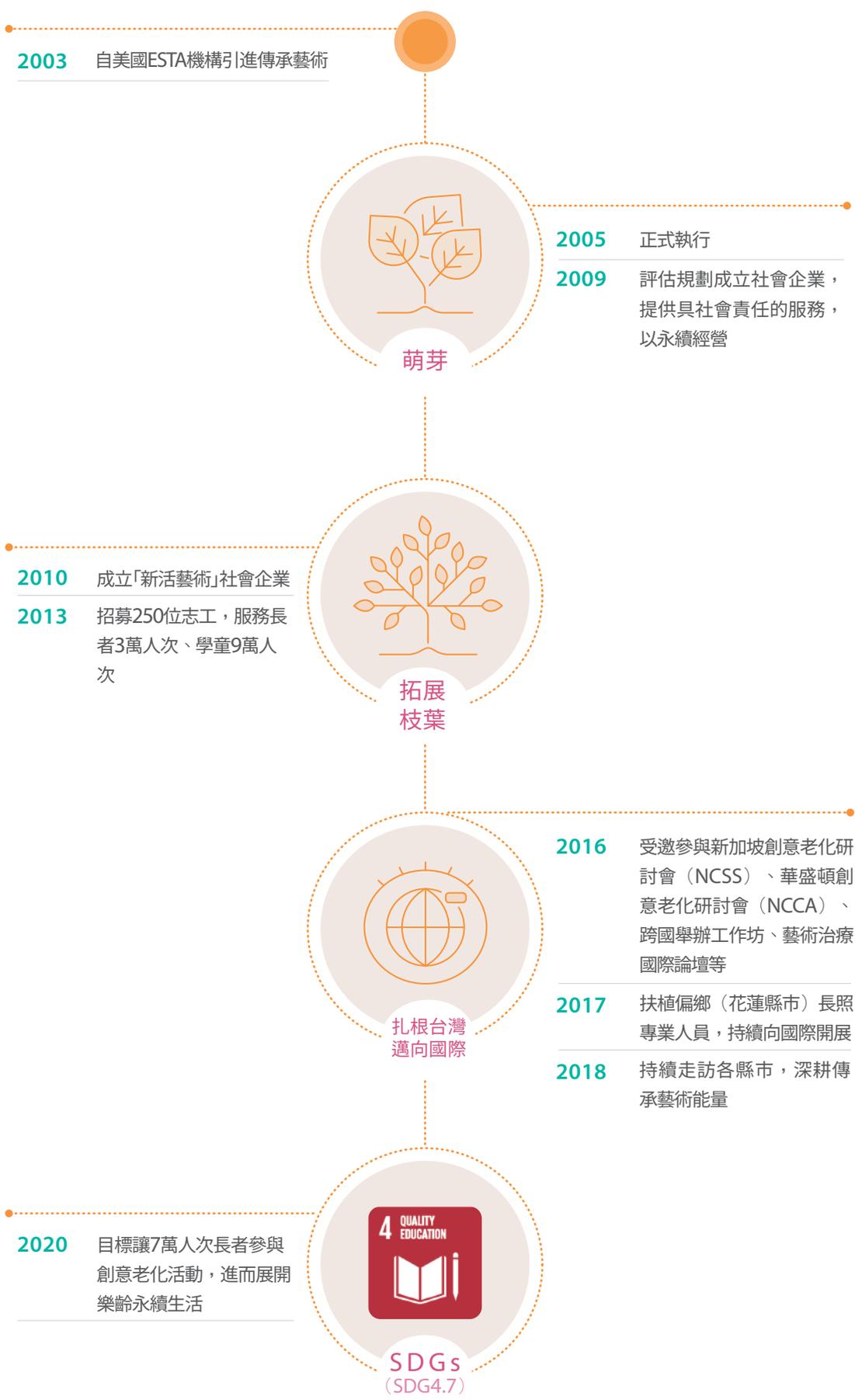
創意老化 X 社會影響力 (SROI)

為了解創意老化活動對社會之影響力，我們導入社會投資報酬率分析 (Social Return Investment, SROI) 作為評估機制，以利於找出優化社會服務的關鍵，持續開展更優質的創意老化服務。

分析2018年度新光人壽慈善基金會投入包含140萬元及帶領者、志工等人力資源，新活藝術共辦理548次傳承藝術團體、3場培訓班、4場Network、4場創作技巧訓練、10場志工招募與培訓及5場創意老化推廣活動，經估算後，**投入1元成本，可創造7元的社會效益**，層面包含志工投入價值、媒體效益、社會企業收益等，作為2018年傳承藝術專案在扶植社會企業上的社會報酬影響力。

未來我們將會持續精進分析方法，透過全面性績效盤點，透析此服務專案內社會價值的關鍵所在，以擴大創意老化服務之真實影響力。





口述歷史推動內容有兩方向，分別為「傳承藝術」及「活化歷史」，2018年執行模式及關鍵績效如下：

方案

傳承藝術

活化歷史

服務對象 / 滿意度

失智、失能長者 / 93%
志工及帶領團體者 / 97%

身心健康長者為主 / 97%
學生 / 95%
觀眾 / 96.5%

核心價值

- 以人為中心的服務理念
- 建立自然性支持，由一對一陪伴中建立長遠關係
- 以藝術作為溝通媒介，協助長者重新建立社會連結

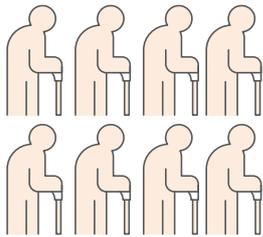
- 鼓勵長者參與展演（活化長者生活）
- 增進隔代溝通互動（增進代間教育）
- 強化長者社會連結（銀髮團體互動）
- 重新認識自我價值（推廣銀髮價值）
- 長者分享生命故事（傳承長輩智慧）

執行方式

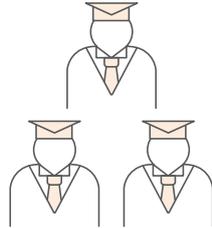
- 傳承藝術推動：舉辦傳承藝術團體
- 藝術夥伴培育：招募藝術志工及開辦培訓課程
- 團體帶領者培訓：開辦培訓班及Network培訓營
- 藝術饗宴分享會：舉辦創意老化展覽與演講
- 藝術輔療活動：舉辦金豬小提燈工作坊

- 長者課程：長者故事表演班
- 校園推廣：陪伴長者進入校園分享生命故事
- 生命劇場：祖孫舞台劇展演
- 師資培訓：協助受訓者取得國際驗證
- 快樂學堂：推廣三代同堂活動
- 城鄉認養：活化歷史方案深入社區

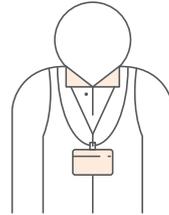
服務人次



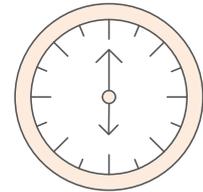
長者 8,646人次



學生 2,722人次



志工 937人次



服務時數超過 7,049小時





Note

扎根台灣 光耀國際

口述歷史在基金會與合作團隊的14年來的努力下，於台灣已發展出更多元的樣貌，包括推動種子教師培訓、志工團隊招募、以及教案開發等方案，都是台灣深耕之下的產物，成為2018年基金會與夥伴們邁向國際的重要動能與利基，以下為2018年度國際交流成果：

♥ 新光X AARP長照沙龍論壇

- 在台灣邁入高齡化社會的此際，新光人壽慈善基金會延續去年成功的沙龍論壇，邀請AARP執行長Jo Ann Jenkins來台灣進行交流，同時邀請台灣產官學研30位重量級的意見領袖，針對高齡友善社會、智慧城市、銀髮競爭力等議題進行交流，除了吸取國外銀髮領域的執行經驗外，更將台灣長照相關概念加以推廣，成功讓世界看到台灣在高齡友善城市的努力。
- 促成AARP將台灣列入2018年ARC (The Aging Readiness & Competitiveness Report) 報告書中，並將於2019年出版，讓台灣與國際接軌，並且宣揚台灣在銀髮領域的工作成果。論壇現場以藝術創作及影像記錄，展示口述歷史十三年來的成果。

♥ 傳承藝術國際獲獎與交流

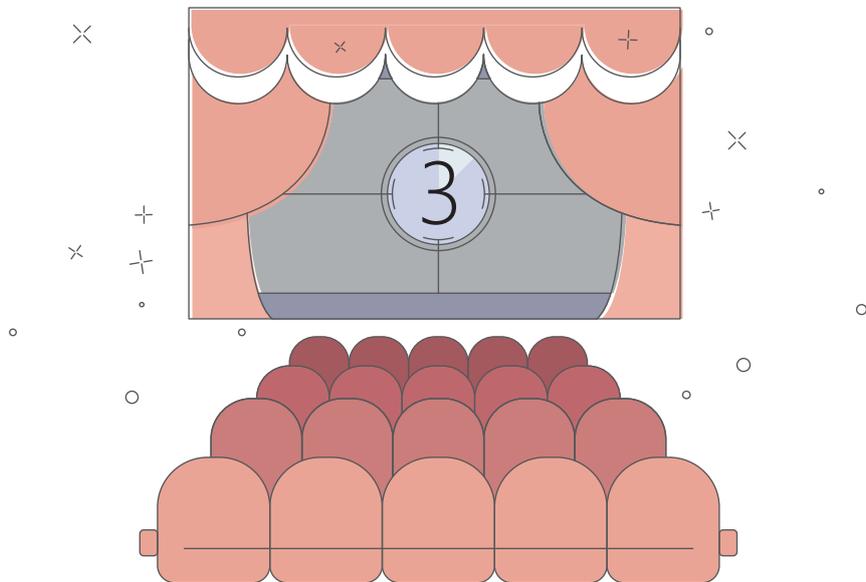
- 獲選新加坡「亞洲社會企業挑戰賽」2018亞洲百大社企。
- 至德國參與「世界銀髮日」，並拜訪「走出孤獨協會」，以傳承藝術的心理輔療方案與之交流。
- 受邀至美國丹佛，參與Pioneer Networking，該組織成立21年，為美國首屈一指的銀髮領域意見領袖的聚會，強調以人為本的照護，傾聽長者心聲，傳承藝術首席講師康思云與會分享方案精神與十三年來的工作成果。

傳統藝術保存 「紅盒子」紀錄片贊助

台灣傳統掌中戲文化逐漸式微，這項傳統文化記憶已逐漸消失在台灣人面前。新光人壽慈善基金會長期守護台灣傳統文化，與楊力州導演及布袋戲國寶級大師陳錫煌結緣已久，為了不讓這項技藝消失，除了新光人壽五十週年形象廣告「傳承沒有終點、創新沒有界限」以陳錫煌藝師的故事為腳本，楊力州擔任導演，帶來的感動記憶猶新；2013年第31屆新光登高大賽，更邀請陳錫煌藝師表演掌中戲，精湛技藝令數萬觀眾印象深刻。

歷經長時間合作，2018年楊力州導演拍攝長達十年「紅盒子」紀錄片拍攝完成，並於全台25間戲院上映，現年88歲的陳錫煌大師即紀錄片的主人翁，也是唯一獲得文化部「重要傳統藝術布袋戲類保存者」與「古典布袋戲偶服飾盔帽道具製作技術保存者」兩項國家肯定的傳統布袋戲演師。其一生經歷了布袋戲百家爭鳴的盛況，但因社會結構轉變，布袋戲漸趨沒落，楊力州透過這部片，紀錄陳錫煌與已故父親李天祿間心結，更奮力傳達傳統掌中戲之美。

「紅盒子」上映為期兩個月，票房數突破690萬，總計破三萬人觀影，更榮獲第十一屆香港「華語紀錄片節」長片組冠軍，引發兩岸三地國人對掌中戲的討論，讓這項傳統技藝用最華麗的方式，再次出現在世人面前。



| 女性健康點亮絲帶

乳癌是台灣婦癌發生率第 1 位，死亡率第 4 位的癌症，每年約新增 9,000 人，並有年輕化的趨勢。加上台灣僅 2 成 6 的低篩檢率，造成存活率下降。自 2005 年起我們以「促進女性健康」為目標，以「女性自我照顧」及「健康意識覺醒」為主要推動重點。

2018 年為呼籲罹癌病友自身健康，因此我們點亮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重視癌症的可怕。未來我們將持續關懷女性健康議題，並結合新光企業資源，發揮正向影響力，改變病友的生命。我們與中華民國乳癌病友協會長期合作：

- ♥ 串連全台各地的病友團體及新光內部資源，培訓病友成為宣導乳癌防治的最佳代言人。
- ♥ 2018 年我們策略性舉辦衛教講座，選定台灣篩檢率最低的三個縣市舉辦防癌防治講座，金門、雲林與台中總計 288 人參與。



| 學童教育永不缺席 SDG4.5

1. 新學伴關係打造守護學童金三角

透過多年來，社會公益的參與，我們認為有廣大的弱勢兒童面臨生活與教育資源的缺乏。因此，2017年起調整兒童計畫的主軸為「兒童、原住民、教育」，並跨界合作，打造守護學童金三角，期待為更多弱勢孩子帶來溫暖的光。



社團法人中華安得烈慈善協會

以食物銀行的概念，每個月提供全台約5,000名弱勢兒童的食物包與急難救助。

財團法人博幼社會福利基金會

全台灣北中南東60多個據點，為2,000位弱勢兒童進行課輔服務。

新光人壽慈善基金會

邀請台灣各領域的企業團體加入大筆友行列，為孩子們媒合適合的人生導師，在他們心中種下夢想的種子。

在「陪伴是最溫暖的分享」的概念之下，參考美國紐約機構 i-Metor 方案，跨界邀請各企業團體加入大筆友行列，包含聯合報系願景工程、Lamigo 球隊、果陀劇場、風潮音樂、臺北藝術大學、老爺飯店、新光銀行、新光保全、新光志工社等企業共 100 人參與，以有溫度的文字、與務實的慈善資本主義 (philanthrocapitalism)，為 100 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，擴大對未來的想像與夢想，種下夢想的種子。

2. 偏鄉送暖打造優質學習環境

舉辦「新光聖誕 幸福傳遞」愛心禮物募集活動，號召同仁一起做愛心，總計募集超過 1,000 份的聖誕禮物，分別捐贈予基隆七堵區復興國小及幼兒園、財團法人台灣耕莘書院、社團法人台灣彩虹原住民關懷協會、桃園縣私立藍迪兒童之家、財團法人雲林縣私立信義育幼院、財團法人屏東縣私立青山育幼院、高雄慈德育幼院等機構。每份禮物皆搭配環保吸管一組，充分展現「光無所不在 心與你同在」的品牌精神，希望收到聖誕禮物的孩童也能發揮環保、愛地球的行動力，共同關注環境保育。



樂活志工與你同在

於 2009 年成立「新光樂活志工社」，與台灣 30 間社福單位合作，提供志工支援服務，並曾榮獲「2015 年度台北市社會局企業志工優等獎」與「2018 年全國績優企業志工獎」。

2018年志工服務統計



樂活志工社人數

樂活志工社志工總人數：約
757人(台北地區佔450人)



2018年志工活動、人次統計

舉辦：119場次志工服務
參與活動志工：833人次
服務總時數：4,548小時

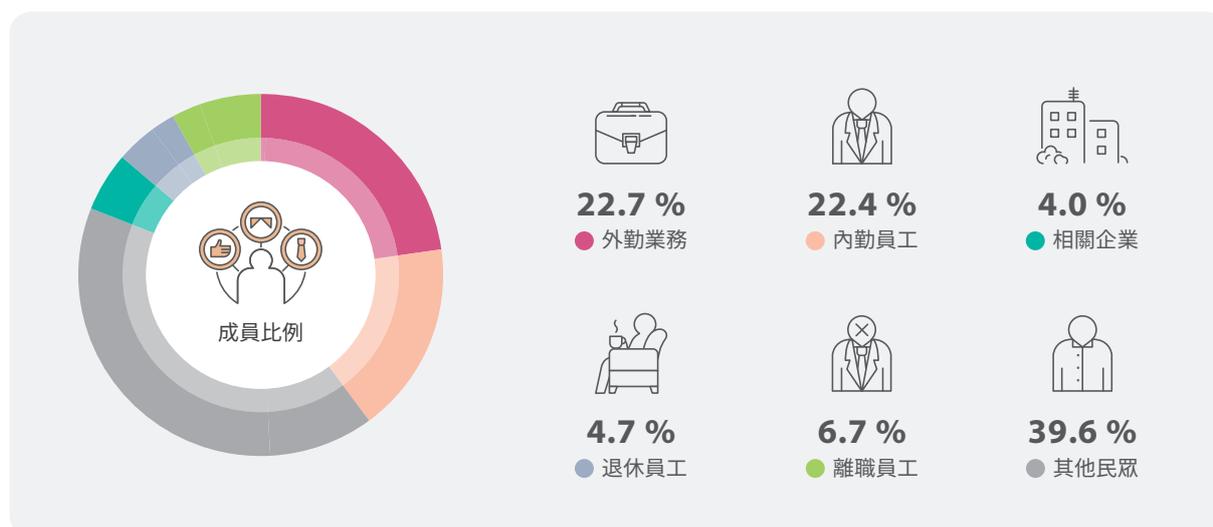


滿意度調查

受服務機構對志工服務之滿意度為100 %
志工對於活動安排之滿意度：94.3%
志工課程：開辦多元的志工訓練課程，手機拍照與調酒專業知能的學習，讓參與的志工獲得公益服務的自我肯定及心智提昇效益。



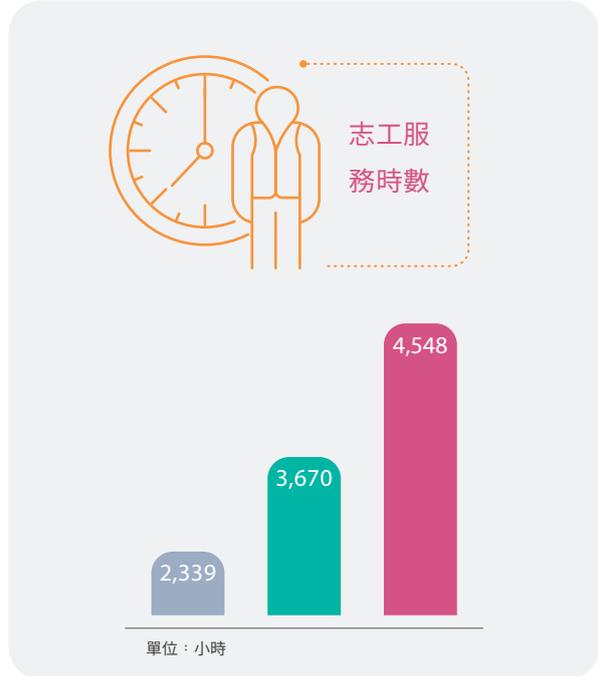
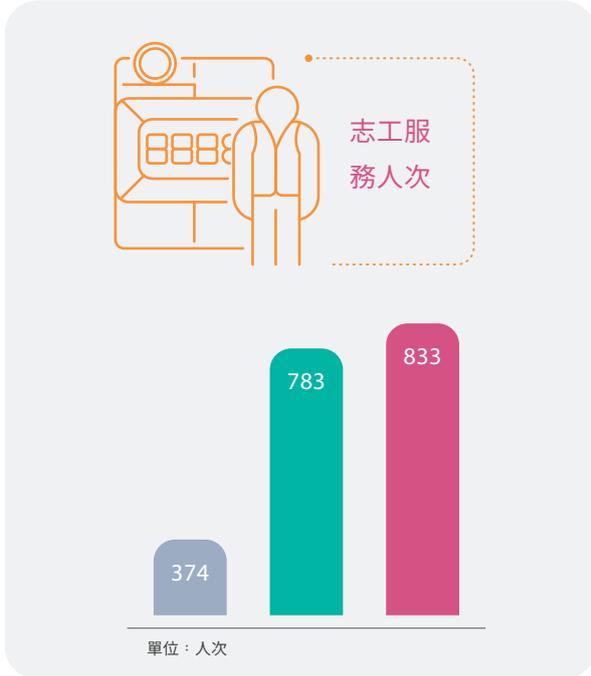
新光樂活志工大台北地區成員比例



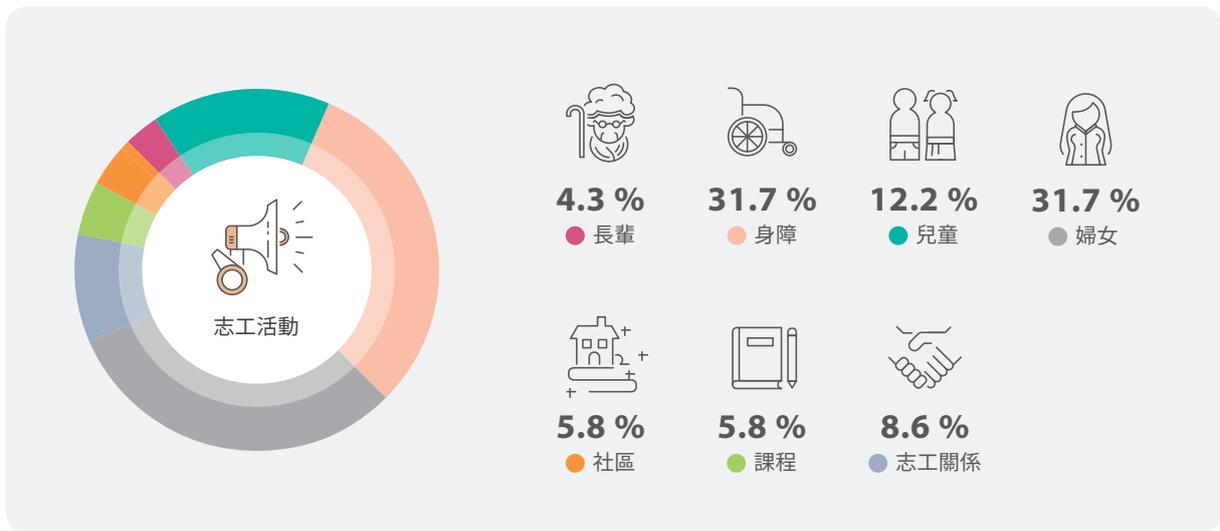
註：累計統計自2009年至2018年底。

新光樂活志工大台北地區近三年服務趨勢表(2016-2018)

2016 2017 2018

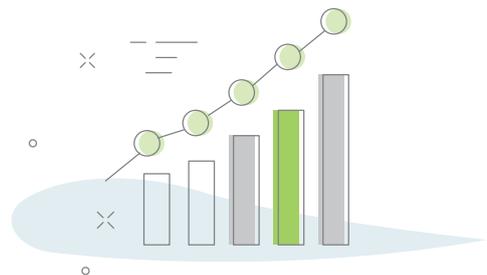


新光樂活志工社—志工活動類別



企業志工未來發展方向

以愛與關懷為出發點，持續號召新光志工同仁們投入樂齡關懷服務，陪伴長者與弱勢族群，展現「光無所不在，心與你同在」精神。結合新光樂活志工社串連新光關係機構相關資源，發展與非營利組織深度長期合作之模式，打造穩定且持續之志願服務專業團隊。



| 全球夥伴海外捐贈

台緬醫療提升合作計畫 SDG3.c、SDG4.c

新光人壽慈善基金會看見緬甸醫療之需求，並深知知識及文化是改善醫療環境的根基，因此與國際非政府組織 Global Health through Education, Training and Service (GHETS) 以及緬甸家庭醫師協會 Myanmar Academy of Family Physicians (MAFP) 一同執行台緬醫療提升合作計畫，期望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸社區的醫療資源水準。



2018 年完成培訓 51 位緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師，部分畢業生進入仰光第一、第二與第三醫學院擔任教職員工，為醫學生提供家醫課程，並與第一醫學院研擬家庭醫師研究所課程規劃，未來將完整家庭醫師課程與臨床訓練計畫推展至緬甸醫學院，培植更多家醫人才，協助提升緬甸更完善的基礎醫療與社區醫療服務環境。

海外捐贈列表 SDG17.3、SDG17.17

捐贈單位	捐贈項目 / 事由 / 活動
Global Health through Education, Training and Service (GHETS)	台緬醫療提升合作計畫，期望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸醫療水準及知識技術。
IamtheCODE	是英國程式教育推廣組織，致力於推動 STEAMED 教育 (Science, Technology, Engineering, Arts, Mathematics, Investors)，強調科技的可持續性發展，尤其關注女性的參與，期望在 2030 年募集 100 萬名女性加入寫程式的行列，幫助全球女性掌握工業 4.0 中所需的技能，以創造嶄新局勢。
Platform Presents	以提高年輕世代之社會地位為旨成立的非盈利性組織機構，協助透過閱讀材料及展演平台之建立，規劃各項活動與課程，培育文化人才，其中特別關注女性的聲音，為婦女爭取平等的工作權。
The Philanthropy Workshop	由美國洛克菲勒家族成立，為世界首屈一指的慈善組織，旨在促進慈善家了解國際社會脈動、精進分析法則、連結有效資源，進而提升慈善公益效益。
Royal Academy of Arts	由卓越的藝術家和建築師所資助成立的獨立組織，其目的是促進創作，及透過展覽，教育和論壇來鑑賞這些視覺藝術。
YN Wynn Photography	慈善攝影展，展覽收益全數捐贈緬甸慈善組織，包括 Wildlife Conservation Society, NGO Yellow Generation Wave, Orphanage House Linn Lat A Nar Gat
Sitagu International Buddhist Missionary Association	成立於 1980 年，致力於改善緬甸的醫療、飲用水、以及教育環境，以積極投入社會參與及慈善工作聞名於緬甸與國際社會，享有極高聲望。
World Economic Forum	成立於 1971 年，是一個以基金會形式成立的非營利組織，總部設在瑞士日內瓦，歷年論壇均聚集全球各界的領袖人物，討論世界所面臨最緊迫問題，以及因應對策。

第三方確證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018

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 Social Responsibility Report for 2018 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the SHIN KONG LIFE's CSR Report of 2018 and its presentation are the responsibility of the management of SHIN KONG LIFE. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in SHIN KONG LIFE's CSR Report of 2018.

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.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for SHIN KONG LIFE and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts 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 organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with 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 information and data contained within SHIN KONG LIFE's CSR Report of 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SHIN KONG LIFE sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) 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, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SHIN KONG LIFE may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

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.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SHIN KONG LIFE's CSR Report of 2018, 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 descriptions of SHIN KONG LIFE's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
11 June, 2019
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

| 2018 年新光人壽 CSR 重大主題管理方針

重大議題	GRI	重大主題	管理策略	設置目的	相關政策
公司治理 公司營運績效 市場環境與動態	201	經濟績效	積極推動公司治理之各項政策，遵守法令及章程規定、落實內部控制制度、架構完善之功能性委員會，積極實踐企業社會責任。	確保公司經營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》 《誠信經營守則》
誠信經營 風險管理	205	反貪腐	建立檢舉人保護制度、設置內外部檢舉管道、道德廉潔諮詢、防制洗錢及打擊資恐等管理機制。	確保所有員工確實遵守保密規範，不為不誠信、非法或違反信任之行為，以杜絕任何貪腐情事發生。	《道德行為準則》 《員工行為準則》 《內外部人員檢舉處理辦法》 《防制洗錢及打擊資恐政策》
法令遵循	419	社會經濟法規遵循	定期自評考核，以深度評估公司辦辦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。	《新光人壽內部控制制度》 《法令遵循之評估內容與程序》 《法令遵循重大事件通報辦法》
環境保護及 生態保育	307	有關環境保護的法規遵循	定期檢視環境保護相關法規，及關注相關主管機關公文，擬定環境保護策略。	符合法規要求，達到友善環境之目標。	《環境保護政策》
勞資關係及 溝通機制	401	勞雇關係	遵守勞動基準法等相關法令之規定，並設立「職工福利委員會」按職務類別設計適切福利制度。	確保員工權益，激勵員工職涯潛能，提升業務執行效率。	《勞動契約》 《職工福利金條例》 《職工福利金條例施行細則》 《職工福利委員會組織準則》
	402	勞資關係	公司政策是由員工主動提出需求為準，尊重員工自主權利，不強迫同仁進行職務調動。	保障員工工作權益。	《勞動業務財團法人監督準則》 《員工任用、晉升及轉任辦法》

承諾	短期目標	溝通管道/申訴機制	2018年評估機制及結果	章節
開創新興成長契機，持續為股東及投資人創造永續價值。	業務面:提升新契約保費收入及新契約價值；投資面:提升整體固定收益、降低外匯避險成本。	聯繫專線 (02)2389-5858 聯繫信箱 ir@skfh.com.tw	♥獨立董事：設有3席 ♥內稽內控機制：已將保戶、員工權益，及防制洗錢等事項列入查核 ♥母公司金控治理評鑑：前20%	貳、治理之光 (一) 經濟績效
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	員工檢舉信箱： skfh-hr@skfh.com.tw 外部檢舉信箱： audit@skfh.com.tw 供應商申訴專線： (02)2389-5858#2002	♥洗錢及資恐風險評估報告：已全面完成 ♥防制洗錢研習及訓練課程：各層級人員100%完成訓練 ♥外部商業合作夥伴反貪腐機制：已與156間合作夥伴簽訂合約或增補契約，規範雙方於防制洗錢之權利及義務	貳、治理之光 一、公司治理 9.防制洗錢機制 肆、幸福之光 一、多元產品 (三) 負責任行銷 廣宣
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。		參與母公司金控法令遵循評估作業，包含法令遵循業務會議、防制洗錢及打擊資恐業務會議、法令遵循教育訓練、法令遵循自行評估作業及法令變動管理作業等	貳、治理之光 一、公司治理 7.回應年度裁罰事件 肆、幸福之光 一、多元產品 (三) 負責任行銷 廣宣
遵循環保相關法令，自主推動環保節能，做一個負責任的地球公民。	完成全據點溫室氣體自主盤查作業，並落實節能減碳。		導入國際管理系統，並通過驗證： ♥ISO50001能源管理系統 ♥ISO14001環境管理系統 ♥ISO14064-1溫室氣體盤查 ♥ISO14046水足跡盤查	參、環境之光 一、綠色壽險 (一) 管理永續
打造適才適性、多元福利之幸福職場環境。	將員工績效表現予以量化，確保每位員工表現能獲得應有之報酬與肯定。	♥員工溝通信箱： skfh-hr@skfh.com.tw ♥意見發表專區：內網設有專區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。 ♥員工意見調查：召開三次經營團隊及二次部主管轄區之改善行動研討會，執行轄區整合宣導及改善追蹤計畫。	♥員工申訴：員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）共4件，均正式受理並有效解決；勞資爭議數從2017年的12件減少為2018年的8件。 ♥員工座談會：召開三次經營團隊及二次部主管轄區之改善行動研討會，執行轄區整合宣導及改善追蹤計畫 ♥員工意見信箱：共有1件員工意見或提案，均呈交相關單位研議討論	肆、幸福之光 三、友善職場
用心聆聽，誠摯溝通，致力為員工創造價值。	持續舉辦勞資會議及透過多元管道，傾聽員工心聲。			

重大議題	GRI	重大主題	管理策略	設置目的	相關政策
勞資關係及溝通機制	405	員工多元化與平等機會	重視及關懷勞工權益，不會因年齡、性別、種族、宗教、黨派、婚姻或身心障礙等差異，影響其任用、獎酬、升遷等資格，並超額晉用身心障礙員工，給予彈性上下班之差勤福利。	保護員工不受不平等之對待，建立友善職場環境。	《員工差勤給假辦法》 《從業人員退休撫卹及資遣要點》
員工薪酬與福利	202	市場地位	落實透明化薪資政策，並將董事、監察人、經理人及員工薪酬與組織CSR績效連結，提供符合市場水準的薪資。	保障員工權益，吸引人才與留用。	《董事及監察人酬金給付準則》 《薪資管理辦法》 《員工待遇支給辦法》
職業健康與安全	403	職業安全衛生	持續推動各類安全與衛生保護措施，及訂定相關規範及計畫，據以實施及執行。	消除或降低對員工及承攬商危害風險，促進工作者之安全、衛生及健康。	《職場健康安全政策》 《工作場所性騷擾防治措施及懲戒辦法》
員工培育與發展	404	訓練與教育	規劃一系列職能課程，培育各職級人才，透過模組化、系統化的管理機制累積關鍵人才庫，並訂定明確的訓練政策，提供各類實體及數位訓練課程。	強化員工專業知能，擴充職務能量。	《教育訓練管理辦法》 《員工出國進修辦法》
保障人權	406	不歧視	擬定管理機制及辦理職場安全教育訓練，藉此提升全員性別平權觀念，保護員工不受不平等對待之威脅，建立友善的工作環境。	提升全員平權及尊重多元文化的觀念，保護員工不受歧視之對待。	《員工申訴處理辦法》 《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》
	412	人權評估	針對各方利害關係人，擬定人權相關政策，執行職務遭受不法侵害預防計畫及通報機制。	確保員工的尊嚴與隱私以及集會結社自由權利。	《員工行為準則》 《禁止工作場所職場暴力預防聲明書》

承諾	短期目標	溝通管道/申訴機制	2018年評估機制及結果	章節
保障各族群就業機會，打造多元友善職場環境。	持續提供平等就業機會，提供原住民返鄉補助金。	<ul style="list-style-type: none"> ♥勞資會議：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。 ♥離職懇談會議：了解每位離職員工心聲，並將離職員工之建議反應相關單位作為參考。 	<ul style="list-style-type: none"> ♥超額進用身心障礙員工 ♥原住民返鄉及就業補助金：近三年累計提供返鄉及就業補助金1,656萬元予原住民員工 	肆、幸福之光 三、友善職場
完善員工福利，保障員工權益，讓員工和公司能夠同步成長。	提供員工符合市場行情的薪資。	<ul style="list-style-type: none"> ♥性騷擾申訴信箱：shinkong113@skl.com.tw 	<ul style="list-style-type: none"> ♥董事、監察人、高階經理人之薪酬與組織CSR績效連結 ♥CSR及公司治理已列入員工之關鍵績效指標中，與員工薪酬相連結 	肆、幸福之光 三、友善職場
建構職場安全與健康，強化自主管理，持續改善職業安全衛生績效，達成職場零災害。	以「全人、全家、全隊、全程守護」的概念守護，專業八師團隊提供更多元角度的照顧予全體員工。		<ul style="list-style-type: none"> ♥員工健康檢查：健檢率90.1% ♥環境監測作業：全台據點100%完成 ♥新興職業傷病危害四大預防調查：93%員工已受調查 	肆、幸福之光 三、友善職場 (二)從樂職到樂齡三階段打造幸福職場
培育跨領域人才，永續人才傳承。	因應數位金融趨勢，規劃員工在職訓練及轉型培訓計畫。		<ul style="list-style-type: none"> ♥獲2018保險信望愛獎「最佳保險教育貢獻獎」 ♥完成績效與職能發展評估： <ul style="list-style-type: none"> • 內勤員工：100% • 外勤員工：89.3% 	肆、幸福之光 三、友善職場 (三)專業培育與訓練
使員工能在安心的工作環境中執行業務。	維護平等的工作環境，致力消除各種歧視行為。		<ul style="list-style-type: none"> ♥性騷擾防治訓練：全體員工100%完成受訓 ♥接獲2件舉報，已依性騷擾防治法妥善處理 	肆、幸福之光 三、友善職場 (二)從樂職到樂齡三階段打造幸福職場
將保障各方利害關係人權利，視為企業當責核心價值。	落實供應商管理，並落實保障勞工人權管理。		<ul style="list-style-type: none"> ♥職場暴力預防宣導訓練：全體員工100%完成受訓 ♥投資標的：訂有重要投資協議，以落實責任投資原則評估，重要投資100%完成評估 	

重大議題	GRI	重大主題	管理策略	設置目的	相關政策
商品資訊揭露及行銷溝通	417	行銷與標示	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
	FS15- FS16	產品及服務標示*			
責任投資 普惠金融 創新產品與 數位金融 品牌形象	FS1- FS5	產品組合*	遵循主管機關之規範，並訂定相關程序及辦法，於投資選擇及融資放款時，適時將環境、社會與治理等議題，整合至決策與實務中	透過完善之盡職治理政策及多元公司治理參與機制，增進各利害關係人之利益	《機構投資人盡職治理守則》 《保險業資產管理自律規範》 《保險業金融友善服務準則》
客戶關係及服務品質	418	客戶隱私	成立「個人資料保護管理執行小組」，推動個資保護員工訓練及法令測驗，導入國際管理系統並取得認證。	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。	《資訊安全政策》 《個人資料檔案管理政策》 《個人資料管理政策聲明》等
社會公益與社區關懷	203	間接經濟衝擊	我們針對社會不同年齡層的需求舉辦公益及關懷活動，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。	社盡企業社會責任，實踐「取之社會，用之社會」企業經營宗旨。	《新光金融控股股份有限公司企業社會責任政策》
	413	當地社區*			

承諾	短期目標	溝通管道/申訴機制	2018年評估機制及結果	章節
<p>基於誠信原則，嚴守法令之規定，確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益。</p>	<p>確實要求所有員工遵守規範，確保所有利害關係人之權益。</p>	<p>♥ 申訴管道： 可透過主管機關、各營業據點、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。 申訴專線： 0800-031-115 申訴 / 檢舉信箱： audit@skfh.com.tw 金管會申訴電話： 0800-789-885</p>	<p>♥ 財團法人金融消費評議中心：理賠案件評議比率0.016、非理賠案件評議比率0.035 ♥ 金管會保險局申訴綜合評分值：總排名為第5名 ♥ 新光人壽提供之行銷文件內容清楚揭露，無裁罰情事發生</p>	<p>肆、幸福之光 一、多元產品 (三) 負責任行銷廣宣、 二、樂活服務 (二)傾聽保戶聲音</p>
<p>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。</p>	<p>♥ 落實機構投資人盡職治理，設定ESG責任投資目標。 ♥ 推出回饋社會且創新之商品及服務。</p>	<p>調查發現有重大違規情事或重大損害之虞時，會將處理及改善措施，向董事會報告對外揭露。 ♥ 宣導及諮詢： 員工可透過電子郵件及教育訓練獲得最新法規訊息和趨勢等資訊，並由法務暨法令遵循室提供相關法律諮詢建議。</p>	<p>♥ ESG責任投資金額達1,300億元、責任融資57.71億元 ♥ 2018年獲頒『微型保險衝刺獎』及『績效卓越獎』 ♥ 會員專區人數累計已達31萬人，且當年度網路交易服務申請達17萬人</p>	<p>貳、治理之光 五、責任金融 肆、幸福之光 二、樂活服務 (四)普惠金融與緊急救助 (五)保險科技創新服務</p>
<p>致力落實個人資料保護機制，強化公司資訊安全。</p>	<p>♥ 導入個人資料管理制度 (PIMS)，並取得BS 10012認證 ♥ 通過「ISO27001：2013資訊安全管理系統 (ISMS)」國際認證 ♥ 全體員工完成「個人資料保護法相關規章」、「數位金融下之個人資料保護」訓練並測驗通過 ♥ 發生3件個資侵害事件 (低風險事件)</p>	<p>♥ 導入個人資料管理制度 (PIMS)，並取得BS 10012認證 ♥ 通過「ISO 27001：2013資訊安全管理系統 (ISMS)」國際認證 ♥ 全體員工完成「個人資料保護法相關規章」、「數位金融下之個人資料保護」訓練並測驗通過 ♥ 發生2件個資侵害事件 (低風險事件)</p>	<p>♥ 導入個人資料管理制度 (PIMS)，並取得BS 10012認證 ♥ 通過「ISO 27001：2013資訊安全管理系統 (ISMS)」國際認證 ♥ 全體員工完成「個人資料保護法相關規章」、「數位金融下之個人資料保護」訓練並測驗通過 ♥ 發生2件個資侵害事件 (低風險事件)</p>	<p>肆、幸福之光 (三)負責任行銷廣宣</p>
<p>致力成為社會價值創造者，並為公司創造永續發展契機。</p>	<p>將志工服務融入企業文化，吸引多元人才投入志工服務</p>	<p>♥ 舉辦232場「遍地開花-社區關懷活動」，號召4,366名活動志工，並關懷約6,835名長者。 ♥ 持續投入創意老化活動，經評估投入1元成本，可創造7元的社會效益。</p>	<p>♥ 舉辦232場「遍地開花-社區關懷活動」，號召4,366名活動志工，並關懷約6,835名長者。 ♥ 持續投入創意老化活動，經評估投入1元成本，可創造7元的社會效益。</p>	<p>伍、社會之光</p>

| GRI Standards 揭露項目

GRI準則	揭露項目	頁碼
GRI 102：一般揭露2016	102-01 組織名稱	12
	102-02 活動、品牌、產品與服務	12
	102-03 總部位置	12
	102-04 營運據點	12
	102-05 所有權與法律形式	23
	102-06 提供服務的市場	12
	102-07 組織規模	12、14、43、82
	102-08 員工與其他工作者的資訊	82
	102-09 供應鏈	38
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變
	102-11 預警原則或方針	28
	102-12 外部倡議	45
	102-13 公協會的會員資格	15
	102-14 決策者的聲明	4-5
	102-16 價值、原則、標準和行為規範	14、22-26
	102-18 治理結構	22、34
	102-40 利害關係人團體	35-37
	102-41 團體協約	無團體協約
	102-42 鑑別與選擇與利害關係人	35
	102-43 與利害關係人溝通的方針	35-38
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	39-42
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	43-44
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	39-42
	102-47 重大主題表列	40
	102-48 資訊重編	無
102-49 報導改變	無	
102-50 報導期間	1	
102-51 上一次報告書的日期	1	
102-52 報導週期	1	
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	1	

GRI準則	揭露項目	頁碼
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	1
	102-55 GRI內容索引	136
	102-56 外部保證/確信	128
GRI 103: 管理方針 2016	103-01 解釋重大主題及其邊界	39-42
	103-02 管理方針及其要素	130
	103-03 管理方針的評估	130
GRI 201: 經濟績效2016	201-01 組織所產生及分配的直接經濟價值	43
	201-03 定義福利計劃義務與其它退休計畫	92、98
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	85
	202-02 雇用當地居民為高階管理階層的比例	83
GRI 205: 反貪腐2016	203-01 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	112-127
	203-02 顯著的間接經濟衝擊	65-67、73-74、112
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循2016	205-01 已進行貪腐風險評估的營運據點	23、26
	205-02 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	23、26
	205-03 已確認的貪腐事件及採取的行動	68
GRI 401: 勞雇關係2016	307-01 違反環保法規	無
GRI 403: 職業安全衛生2016	401-01 新進員工和離職員工	84
	401-02 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	91、92
	401-03 育嬰假	93
GRI 404: 訓練與教育2016	402-01 關於營運變化的最短預告期	90
GRI 405: 員工多元化與平等機會	403-01 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	96
	403-02 傷害類別、傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	96
	403-03 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	96
	403-04 工會正式協定中納入健康與安全相關議題	無
GRI 102: 一般揭露2016	404-01 每名員工每年接受訓練的平均時數	101
	404-02 提升員工職能及過渡協助方案	99-107
	404-03 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	107
GRI 102: 一般揭露2016	405-01 治理單位與員工的多元化	23、82、89
	405-02 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	86

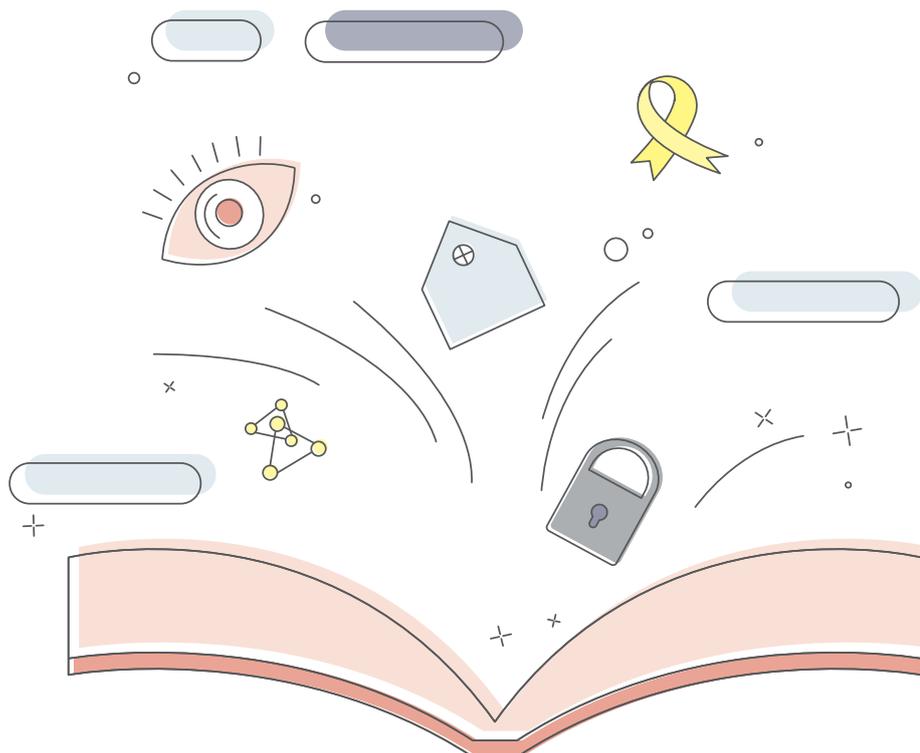
GRI準則	揭露項目	頁碼
GRI 406：不歧視2016	406-01 歧視事件以及組織採取的改善行動	89-90
GRI 412：人權評估2016	412-01 接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動	90
	412-02 人權政策或程序的員工訓練	90
GRI 413：當地社區 2016	413-01 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	113
	417-01 產品和服務資訊與標示的要求	68
GRI 417：行銷與標示2016	417-02 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	68
	417-03 未遵循行銷傳播相關法規的事件	68
	418-01 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	69
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	69
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	68

| G4 金融業服務特定標準揭露項目

指標	項目	頁碼
DMA-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	45、73
DMA-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）	27-32
DMA-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	45
DMA-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	68
DMA-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	45
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	65、75
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	45、53
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	12
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	73
DMA-FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	65、70
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	73

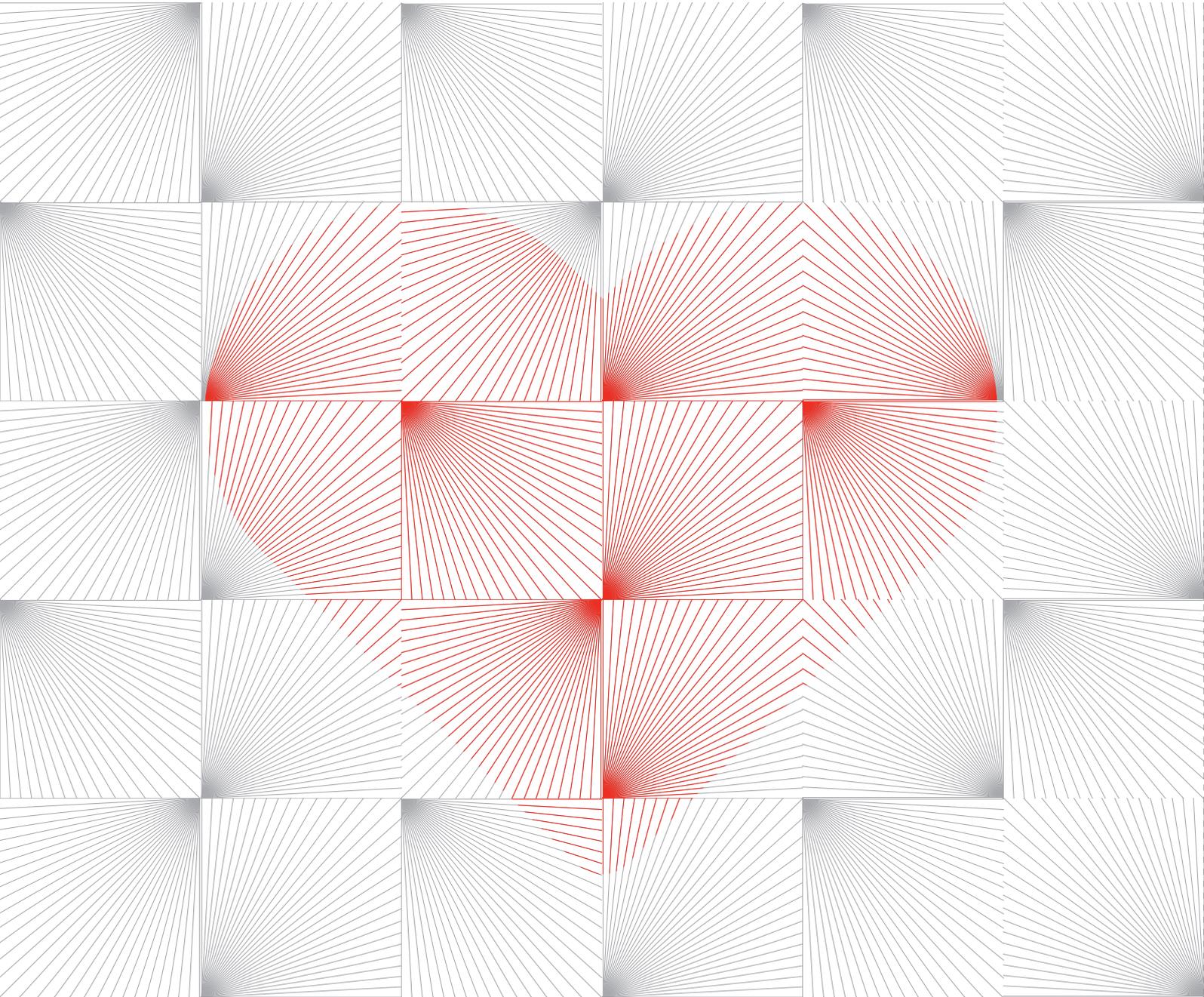
GRI 聯合國全球盟約對照表

分類	原則內容	相關章節	頁碼
人權	原則1：企業應支持並尊重國際公認的人權 【幸福之光】 友善職場	【幸福之光】 友善職場	90
	原則2：保證不與踐踏人權者同流合污【治理之光】 價值鏈管理	【治理之光】 價值鏈管理	38
勞工標準	原則3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	【幸福之光】 從樂職到樂齡三階段打造幸福職場	90
	原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動	【幸福之光】 友善職場	90
	原則5：切實廢除童工	【幸福之光】 友善職場	90
	原則6：消除就業和職業方面的歧視	【幸福之光】 友善職場	89-90
環境	原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	【環境之光】 綠色壽險 低碳營運	50-56
	原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法		
	原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	【環境之光】 低碳營運	52
反貪腐	原則10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	【幸福之光】 負責任行銷廣宣	68





新光人壽
Shin Kong Life



2018 CSR REPORT

企業社會責任報告書



www.skl.com.tw