



新光人壽

2024 永續報告書  
SUSTAINABILITY REPORT

# 編輯原則

| GRI 2-2、2-3、2-4 |

目錄	
董事長與總經理的話	
永續重點績效	
永續榮耀與肯定	
永續特色專欄	
1. 永續新光	
低碳 2. 強化氣候韌性	
3. 邁向淨零未來	
創新 4. 孕育多元人才	
5. 卓越客戶體驗	
共好 6. 實踐永續治理	
7. 發揮金融永續價值	
8. 打造共好社會	
附錄	

新光人壽以「永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴」為願景，將低碳、創新、共好的價值思維融入企業營運策略，致力為環境、社會、利害關係人創造永續價值。

## 報告範疇及邊界

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）2024年度（1月1日~12月31日）在環境、社會、公司治理（以下簡稱ESG）各面向的管理思維、關鍵議題績效及成果。本報告書揭露範疇以新光人壽為主體，溫室氣體排放因應法令新增從屬公司新壽公寓大廈管理維護股份有限公司之成果，和前一版無明顯差異，若在數據量測方法上與前一版有所不同，將於該段落詳加註明，且部份績效數據亦回溯至2022年，詳實呈現新光人壽邁向永續經營之行動成果。

## 編製依據

發布單位	參考項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI Standards 2021 準則</li> <li>G4 金融服務業特定揭露指南</li> </ul>
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>保險產業準則</li> </ul>
國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>TCFD 氣候相關財務揭露</li> </ul>
聯合國 (The United Nations)	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)</li> <li>永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)</li> <li>責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)</li> <li>全球盟約十項原則 (The Global Compact's Ten Principles)</li> </ul>
台灣證券交易所	<ul style="list-style-type: none"> <li>上市公司編製與申報永續報告書作業辦法</li> </ul>

## 發行資訊

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

- 發行日期：2025年8月
- 上一期發行日期：2024年6月
- 下一期發行日期：預定2026年8月

## 資訊品質

類別	依循標準	認證機構
永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>GRI Standards 2021 版參照選項 (AA 1000 TYPE II 中度保證等級)</li> <li>SASB 保險產業準則</li> <li>氣候相關財務揭露 (TCFD) 揭露等級</li> <li>財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則 3000 號 (參考國際確信準則 ISAE3000 訂定)</li> </ul>	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
財務	年度財務報告	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte & Touche)
風險管理	ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 27001 資訊安全國際標準</li> <li>BS 10012 個人資料管理制度認證</li> </ul>	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
環境面	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 14046 : 2014 水足跡</li> <li>ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查</li> <li>ISO 50001 : 2018 能源管理系統</li> <li>ISO 14067 碳足跡查證</li> <li>GHG Protocol (Scope 3 Category 15 Investments)</li> </ul>	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 立恩威國際驗證股份有限公司 (Det Norske Veritas, DNV) 台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan) 英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
客戶服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客</li> <li>ISO 10002:2018 客訴品質管理系統</li> </ul>	英國標準協會 (British Standards Institution, BSI)
職業安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 45001 職業安全衛生管理系統</li> <li>TOSHMS 職業安全衛生管理</li> </ul>	亞瑞仕國際驗證股份有限公司 (ARES)

## 報告書第三方查證與確信

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

## 聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部  
地址：台北市忠孝西路一段66號37樓  
電話：(02) 2389-5858

電子郵件信箱：skl11x700@skl.com.tw  
新光人壽官網：http://www.skl.com.tw  
新光人壽企業永續官網：https://esg.skl.com.tw

# 目 錄

## • 目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 永續特色專欄

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 邁向淨零未來
- 4. 孕育多元人才
- 5. 卓越客戶體驗
- 6. 實踐永續治理
- 7. 發揮金融永續價值
- 8. 打造共好社會

## 附錄



低碳	創新	共好			
04 董事長與總經理的話	11 <b>1 永續新光</b>	22 <b>2 強化氣候韌性</b>	49 <b>4 孕育多元人才</b>	82 <b>6 實踐永續治理</b>	114 附錄
06 永續重點績效	12 1.1 關於新光人壽	23 2.1 氣候治理	50 4.1 多元人才招募	83 6.1 公司治理	115 GRI Standards 索引表
07 永續榮耀與肯定	14 1.2 企業永續經營委員會	24 2.2 氣候策略	54 4.2 人才培育與發展	87 6.2 誠信經營	117 GRI G4 金融服務業行業揭露指標索引表
08 永續特色專欄	15 1.3 永續願景與承諾	37 2.3 氣候風險管理	58 4.3 友善幸福職場	90 6.3 風險管理	118 永續保險原則 (PSI) 索引表
	16 1.4 重大主題鑑別	39 2.4 氣候指標與目標	62 4.4 職場健康與安全	94 6.4 資訊安全與個資保護	121 責任投資原則 (PRI) 索引表
	20 1.5 利害關係人溝通				121 聯合國全球盟約索引表
		41 <b>3 邁向淨零未來</b>	67 <b>5 卓越客戶體驗</b>	98 <b>7 發揮金融永續價值</b>	122 永續會計準則 (SASB) 保險業索引表
		42 3.1 低碳營運管理	68 5.1 永續保險	99 7.1 推動永續金融	123 保險業氣候相關風險財務揭露指引索引表
		43 3.2 低碳策略行動	70 5.2 實現友善金融	105 7.2 永續供應鏈	123 證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
			77 5.3 公平待客與客戶體驗		124 氣候變遷情境分析資產影響評估表
			79 5.4 數位創新服務	107 <b>8 打造共好社會</b>	125 外部組織參與狀況
				108 8.1 社區參與策略與投入	126 外部獨立保證聲明
				113 8.2 企業志工	

## 目錄

## • 董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 董事長與總經理的話

| GRI 2-14、2-22 |

在全球經濟逐步復甦、通膨與地緣風險交錯下，保險業面臨高度挑戰與轉型壓力。新光人壽堅守穩健經營的原則，結合創新科技與永續思維，持續提升服務品質與社會影響力，於 2024 年繳出亮眼的成績。短期聚焦強化綠色投資與 ESG 風險管理，中長期則促進金融包容性、可及性，並積極落實低碳營運管理目標，邁向淨零未來。而面對國際 ESG 政策及監管趨勢，我們將全力完成接軌與監理要求，強化風險評估與 ESG 管理能力，成為引領永續發展的關鍵力量。

### 低 碳

因應全球氣候變遷議題並強化氣候韌性，導入 TCFD 管理機制且獲得台灣企業永續獎「氣候領袖獎」，另協助新光金控 TNFD、IFRS 永續揭露準則推動及執行。對內落實自身營運減碳目標，自有大樓累積取得 6 張綠建築證書、3 張候選綠建築證書、1 張候選低碳建築證書及 1 張美國 LEED 證書，並逐步完成自發自用再生能源設備，協助租戶提升綠電能源使用。對外持續擴大再生能源及綠色投融資規模，採取議合行動與加速脫煤進程，發揮金融永續價值擴大影響力，持續攜手合作夥伴和投融資對象等利害關係人朝向低碳永續發展。

董事長

魏資生



## 目錄

## • 董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄



## 董事長與總經理的話

| GRI 2-14、2-22 |

### 創 新

以「打造卓越服務、深化數位價值」作為創新策略，透過科技賦能，增加服務可及性、應用性並降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化，並導入人工智慧與大數據分析，積極以數位創新為驅動力，推動企業永續轉型；在友善金融方面，新增新住民 / 原住民族語通譯服務，強化客戶溝通、消弭資訊落差，將「保戶重要權益」及「理賠申請書」翻譯為多國語言，亦於全台服務中心配置多國語言翻譯機，致力打造與客戶零距離的服務環境；另「友善關懷顯示客戶服務輔助系統」與 AI 商品助理「智慧問答系統」雙雙獲得智財局新型專利，顯示新光人壽的創新潛力。

### 共 好

建構完善的風險管理與資訊安全機制，為降低營運中斷的可能性或損害程度，持續「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」之有效性，以及確保資安及個資保護控管機制之完善性，持續「資訊安全國際標準 ISO 27001」與「個人資料管理制度 BS 10012」認證之有效性，從而保障所有利害關係人的權益；此外，新光人壽積極發展社區參與關係，以「全人發展」、「健康促進」、「環境永續」三大公益主軸及推動「企業志工」，致力將服務的觸角延伸到社會每個角落。

為提高競爭力及持續營運的應變能力，2025 年母公司新光金控與台新金控通過金管會核准，將完成金融業首樁合意併購案，展望未來，新光人壽期與母公司聯手發揮經營綜效，開創永續多元機會，將更豐富的資源與效益回饋利害關係人，翻開永續經營的嶄新篇章。

## 目錄

董事長與總經理的話

### • 永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

## 附錄

## 低碳



### 強化氣候韌性

- 2024 年再生能源產業投資金額達 **78.3** 億元，預估年發電量達 **302,503** 萬度，每年可避免 **1,497,391 tCO<sub>2</sub>e** 碳排放
- 2024 年財務碳排放量 **1,594ktCO<sub>2</sub>e**，已逐年下降
- TCFD 報告書獲評鑑前 **20%** 縢優業者、TCSA 氣候領袖獎、TSAA 氣候行動銀獎肯定



### 邁向淨零未來

- 溫室氣體範疇一及範疇二排放量較基準年減少 **23%**
- 韻應綠色租賃 **2.0** 方案，全年引進綠電 **115** 萬度
- 提升能源使用效率，加裝電力回升系統、燈具更新、重整辦公室空間提升能效
- 舉辦減碳生活節、推動個人碳存摺專案



## 創新



### 孕育多元人才

- 縢優人才留任率達 **95%**
- 高階女性主管佔比達 **23%**
- 員工平均教育訓練超過 **140** 小時
- 員工健康高風險比例較前一年下降 **0.18%**
- 舉辦「森動」永續健康促進活動，鼓勵員工健康行動，累計步數超過 **7.47** 億步



### 卓越客戶體驗

- 推出投資型保單連結 ESG 境外結構型商品，並搭配「植樹計劃」
- 提供九國語言翻譯文件與通譯服務，即時為新住民提供服務
- 辦理財富守門員、金盾守護員、新光 **165** 全民防詐、白話文運動等活動，強化全民金融素養
- 打造 AI 商業助理，協助業務員賦能、強化實戰力
- 整體淨推薦值 (NPS) **91%**，較前一年度提升 **1.8%**

## 共好



### 實踐永續治理

- 提升董事會職能，ESG 研修時數達 **155** 小時
- 數位稽核轉型，取得 **2** 項相關新型專利，積極提升風險防禦偵測能力
- 落實資訊防護，資安警訊處理率達 **100%**
- 取得 ISO 22301、ISO 27001:2013 及 BS 10012:2017 等營運持續及資安相關國際驗證



### 發揮金融永續價值

- 強化議合行動，與 **164** 家國內外公司進行議合 (占總投資部位近 **4** 成)，累計共 **204** 項次溝通
- ESG 主題投資金額約 **5,829** 億元，較前一年度成長 **6%**



### 打造共好社會

- 社區參與總投入達 **3,477** 萬元，受惠達 **64** 萬人次
- 企業志工總參與逾 **5,700** 人次，服務時數超過 **3.6** 萬小時
- 舉辦「幸福的功課」培力計畫，將資源帶入偏鄉

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

### • 永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

## 附錄

### 永續經營

#### 第 17 屆 TCSA 台灣企業永續獎

台灣永續企業績優獎、永續報告金獎  
氣候領袖獎、社會共融領袖獎  
人才發展領袖獎

#### 113 年證交所機構投資人盡職 治理資訊揭露

較佳名單

#### 第 7 屆 GCSA 全球 企業永續獎

Sustainability Reporting -  
Bronze Class

#### 第 4 屆 TSAA 台灣永續行動獎

SDG 4 教育品質 - 銀獎  
SDG 13 氣候行動 - 銀獎

#### 第 21 屆國家品牌玉山獎

全國首獎 - 最佳人氣品牌獎  
玉山獎 - 最佳產品類  
最佳人氣品牌類

#### 2024 旺旺中時金融服務評鑑大賞

企業社會責任獎

#### 2024 保險龍鳳獎

最嚮往的壽險公司及壽險公司  
「內勤組」與「外勤組」優等

### 綠色壽險

#### 第 1 屆氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書評鑑

前 20% 績優業者

#### 經濟部 Buying Power

社會創新產品及服務採購獎貳獎  
永續深耕組特別獎首獎

#### 企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫

績優單位

### 友善服務

#### 金融監督管理委員會保險競賽

微型保險業務績優獎  
微型保險身心障礙關懷獎  
保險公司組第三名

#### 2024 金融友善服務調查

金融友善最佳服務企業

#### 2024 國際創新獎

服務與解決方案類

#### 金融監督管理委員會首屆

2024 金融教育貢獻獎  
最佳成效獎：銅質獎

#### 2024 卓越保險評比

「卓越數位金融獎」  
「卓越理賠服務獎」  
「卓越社會公益獎」  
三大獎項

#### 2024 台灣金融之星

最佳社會服務獎

#### 第 26 屆讀者文摘

信譽品牌金獎

#### 第 8 屆 CSEA 卓越客服大獎

最佳客戶體驗企業  
最佳服務創新企業  
最佳 AI 系統應用團隊  
最佳客服系統主管  
最佳客服系統之星  
最佳 AI 培訓師  
最佳現場管理主管

#### 第 18 屆金炬獎

三項「年度創新設計獎」  
一項「優良顧客滿意度獎」

#### 2024 APEA 亞太傑出企業獎 (Asia Pacific Enterprise Awards)

卓越企業管理獎

7



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

• 永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

永續特色專欄

# 低 碳

保險種下綠色未來 一起永續森呼吸

全年累積種植

6,637

棵樹



在氣候變遷影響日益顯著之際，新光人壽秉持「與利害關係人一同推動永續金融發展」的使命，將永續理念融入日常行動。從低碳實踐到植樹計畫，我們不僅與客戶併肩同行，也與員工共同努力，全年累計種植 6,637 棵樹，以具體行動展現對永續的堅定承諾，為社會創造低碳未來。

## 攜手客戶

新光人壽將保險商品與環境永續結合，推出「穩萬利外幣投資連結型年金保險」(以下簡稱穩萬利)，連結投資標的為台灣第一檔 ESG 境外結構債。投資組合包含法國巴黎銀行發行的綠色債券及買進那斯達克 100 ESG 指數選擇權，其中綠色債券所募得資金將用於綠色投資計畫，包括降低溫室氣體排放、環保科技、發展潔淨能源等。

此外，穩萬利更響應植樹計畫，當保戶每投資等值 1 萬美金，即在印尼蘇門答臘亞齊地區種植一棵樹木，募集期間已為保戶種植 6,590 棵樹，預計可創造 19,770 處動物棲息地。新光人壽透過復育造林實踐守護生態的承諾，發揮永續投資的力量。



## 攜手同仁

為培養同仁推動健康管理與長期運動習慣，新光人壽考量同仁的工作型態及每日達成萬步的難度，特別規劃了為期兩年的「森動」永續健康促進活動。活動採循序漸進的任務設計，結合趣味性 APP，透過計步、AI 體感健身、健康講座等多元互動方式，鼓勵同仁動起來，實現健康與永續的雙重目標。其中，「健康森林」任務邀請同仁以每日健走步數兌換種植樹木，達成每日步數即可累積植樹點數，累計一定點數後，新光人壽將以企業名義植樹，讓每一步更有意義。本次與高雄愛種樹協會合作，於茄萣濕地種植了 47 棵樹苗，復育造林為環境注入新生機。

活動自 9 月開辦至年底，吸引超過 1,600 位同仁踴躍參與、累計步數超過 7.47 億步，減碳效果相當於 106 噸 CO<sub>2</sub>e，不僅培育員工健康度及自主健康的重視度，更創造永續健康價值。

\* 註：根據衛生福利部公布資料，每 10,000 步約可減少 1.42kgCO<sub>2</sub>e 碳排放量。

## 穩萬利執行成果

### 6590 棵樹

將由我們的再造林夥伴代表新光人壽在  
印度尼西亞 亞齊 紅樹林區種植

#### 植樹帶來的效益

- 989 tons of CO<sub>2</sub> stored  
(儲存的二氧化氮量)
- 19770 shelters for animals created  
(提供動物棲息地數)
- 26360 months of oxygen generated  
(供氧(每人)月數)
- 6590 hours of work created  
(創造工作時數)

## 森動執行成果



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

• 永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

永續特色專欄

# 創 新

## 財富守門員出任務 在桌遊中學理財

受惠學童達

780

人次



隨著詐騙手法日新月異，金融知識已成為生活必備技能，有鑑於此，新光人壽秉持普惠金融的理念，致力保護弱勢金融消費者，並針對年輕族群加強保險教育，與彤鳥社會企業共同開發「財富守門員」桌遊課程，透過遊戲互動機制創新推廣金融教育，運用淺顯易懂的語言，讓學童在遊戲中學習保險與理財知識，提升辨識詐騙風險的能力，推廣財經教育、落實普惠金融。

財富守門員以實際案例為基礎，設計保險事件卡與擲骰子機制，藉以模擬各種詐騙情境，學會如何保護自身財務安全。不僅如此，所使用之教具擷取雷雕廢邊材和再生紙，充分體現環保與永續精神，並取得經濟部智慧財產局專利。自 2022 年推動以來，累計超過 780 人次學童受惠，且經前後測顯示學生反詐騙意識均高達 50% 以上，展現新光人壽對提升學生金融素養及風險抵抗力的努力有顯著成效。



未來，新光人壽規劃將學習對象延伸至孩童的主要陪伴者，讓孩童跟主要陪伴者一同參加課程，共伴共學將金融保險知識傳遞至孩童的家庭，不僅學習到保險知識也讓孩童跟家人有共同的話題，更可即早學習金融保險專業知識並建立風險管理的觀念，有效杜絕現今如此猖獗的詐騙社會事件，為社會注入更健全的金融生態。

與屏東縣新埤鄉鈞潭國小學童課後合影



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

• 永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

永續特色專欄

# 共好

## 偏鄉培力用愛守護 伴孩童勇敢圓夢

受惠人數達

386  
人



全台各地偏鄉面臨高齡化與少子化的衝擊，許多偏鄉孩童因此長期缺乏教育資源及文化刺激，城鄉差距造成學習環境更加弱勢。新光人壽長期致力青年培育，秉持適性揚才的教育理念，開創多元展現舞台，提供有才能及天賦的學童一展長才的機會。2024年9月，新光人壽舉辦「幸福的功課」培力計畫，參與人數達386人，將豐富的知性、創意課程帶入學校教學，陪伴孩子在教育的道路上成長。

「幸福的功課」結合長期自辦的多元學習活動，號召曾參與活動的專業人才一同前進偏鄉，提供孩童更寬廣的學習管道，邀請亞運國手帶領孩童體驗霹靂舞蹈的魅力、攜手台灣魔術方塊協會理事長帶領孩童踏入魔術方塊的神祕領域、聯合銘傳大學商業設計學系講師，傳授繪畫的基本概念與激發創意潛能，希望為孩童創造多元的機會，在每一項學習中累積成就感並挖掘潛力。



同時，考量到偏鄉數位及硬體資源落差，偏鄉孩童接觸程式學習的機會普遍不足，因此將沙盒類遊戲「Minecraft」引進校園，讓孩童可以不受遊戲限制，依照個人想法喜好自由探索以方塊建成的開放世界，有助於訓練手眼協調性、培養幾何概念，進而強化的邏輯與創造力。此外，也特別為苗栗聖方濟少女之家的學生，規劃一系列基礎金融及保險相關教育，媒合企業內部講師，提供基礎金融教育課程並安排企業參訪，提供金融理財知識與職場銜接的資源與管道。

新光人壽多年來不間斷的運用企業力量關懷學童，陪伴孩子在教育的道路上成長，持續透過多元模式回饋社會。未來期待透過培力計畫，持續培育更多優秀師資與人才，也為偏鄉學子賦能，建立善的循環、擴大永續影響力。

### 幸福的功課活動合影



## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

- 低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

## 附錄

## 1

## 永續新光

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



## 願 景

成為永續經營的標竿企業，  
大眾信任的金融夥伴

## 使 命

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

## 核心價值

低 碳 、 創 新 、 共 好

# 1. 永續新光

## 目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 永續特色專欄

### 1. 永續新光

- 1.1 關於新光人壽
- 1.2 企業永續經營委員會
- 1.3 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 1.5 利害關係人溝通

### 低碳 2. 強化氣候韌性

### 3. 邁向淨零未來

### 創新 4. 孕育多元人才

### 5. 卓越客戶體驗

### 共好 6. 實踐永續治理

### 7. 發揮金融永續價值

### 8. 打造共好社會

### 附錄

## 1.1 關於新光人壽

- 新光人壽深耕台灣 60 逾年，我們重視「人的生命價值」，造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。以「人人有保險、家家有保障」為使命，塑造「維持現狀即是落伍、服務品質第一、重視人情義理、共創美麗人生」的企業文化，並積極轉型重視壽險經營本質，成為「獲利穩健且具高度信賴」的壽險領導品牌。

### 1.1.1 公司簡介

| GRI 2-1、2-6、2-7 |



公司全名：新光人壽保險股份有限公司

成立日期：1963 年 7 月 27 日

總部位置：台灣台北市

員工人數：正式員工 9,992 人；非正式員工 3,016 人

資本總額：新台幣 827.7 億元

產品項目：儲蓄型保險、保障型保險、投資型保險、醫療傷害險、團體意外險等

服務項目：繳費服務、保單理賠、生存給付、保單變更、保單借款、網路投保等



### 經營理念

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

### 營運據點

地區	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區 <sup>註1</sup>	2	13	2
離島地區 <sup>註2</sup>	1	2	0
全台總數(台灣本島及離島)	23	285	27

註 1：根據 2024 年 12 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

註 2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註 3：如欲了解最新資訊，請參考新光人壽官網客戶服務櫃台<sup>註3</sup>。

### 海外布局

地區	說明	據點數量
緬甸	2015年設立仰光代表處，是第一家在緬甸設立代表處的台灣壽險公司	1
越南	2006年設立河內代表處，從事資訊蒐集及產官學關係維護工作	1



## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

**1. 永續新光**

● 1.1 關於新光人壽

1.2 企業永續經營委員會

1.3 永續願景與承諾

1.4 重大主題鑑別

1.5 利害關係人溝通

**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**

5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

## 1.1.2 經營績效

| GRI 2-2、3-3、201-1 |

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

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

### 行銷通路速覽

單位:新台幣百萬元

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

註 1：保費收入為各通路 2024 年初年度保費收入

註 2：其他包含直效行銷與其他

註 3：個位數差異係四捨五入原因



### 新光人壽近三年財務績效

單位:新台幣百萬元

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

註 1：資料來源為 2024 年個體財務報告及 2024 年股東會年報。

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

註 3：留存的經濟價值 = 「產生的直接經濟價值」 - 「分配的經濟價值」。產生的直接經濟價值為收入，分配的經濟價值為營運成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項，及社區投資等。

註 4：本公司對於股息及紅利之分派，採穩定、平衡之股利政策，是否分派得視經營業務及投資資金需要、主管機關核准狀況、重大法令修改等，適度調整之，惟近年因應 IFRS17 接軌為強化公司資本無配發現金股利規劃。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**  
1.1 關於新光人壽  
● 1.2 企業永續經營委員會  
1.3 永續願景與承諾  
1.4 重大主題鑑別  
1.5 利害關係人溝通

**低碳** 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

**創新** 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 1.2 企業永續經營委員會

| GRI 2-9、2-12、2-13、2-14 |

新光人壽將永續經營概念落實於日常業務運作中，除成立專責組織，亦鼓勵員工參與 ESG 教育訓練，提升永續相關專業職能，期望由內而外形塑企業永續文化。「企業永續經營委員會」由總經理擔主任委員，並由各領域之轄區一級主管擔任委員，監督並管理小組運作；委員會轄下設有執行秘書與 7 個執行小組，各小組皆由部室主管擔任組長，負責相關議題研討與專案執行。

### 委員會運行機制

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

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

新光人壽每季召開企業永續經營執行小組會議，追蹤小組各執行情況，並定期召開企業永續經營委員會，掌握永續推展情形，每年定期向董事會報告企業永續目標與執行成效。

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

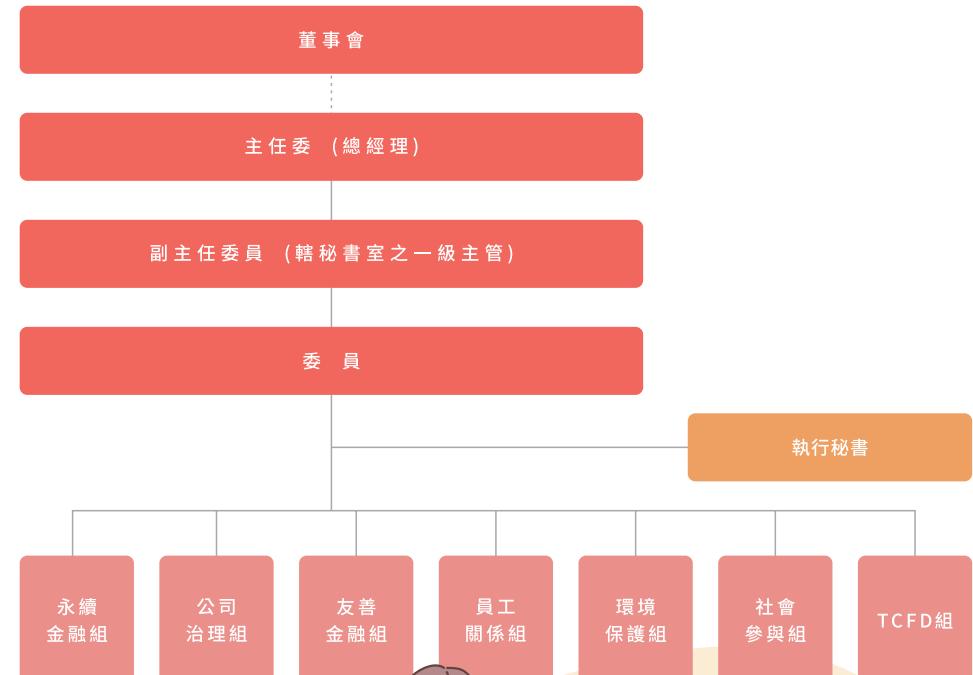
#### 永續資訊之管理

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

#### IFRS 永續揭露準則 S1、S2

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

### 新光人壽企業永續經營委員會組織圖



## 1.3 永續願景與承諾

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

### 1. 永續新光

- 1.1 關於新光人壽
- 1.2 企業永續經營委員會
- 1.3 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 1.5 利害關係人溝通

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

永續願景與承諾							
願景	成為永續經營的標竿企業，大眾信任的金融夥伴。						
使命	提供對地球環境、社會各角落及人生各階段友善之金融商品，與利害關係人一同推動永續金融發展。						
核心價值							
SDGs							
承諾	承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案。		滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機；重視優秀人才之養成，發展具前瞻性的人資政策，為企業奠定永續經營之基石。		積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴，致力成為社會價值創造者。		
策略方向	強化氣候韌性	邁向淨零未來	孕育多元人才	卓越客戶體驗	實踐永續治理	發揮金融永續價值	打造共好社會
重大主題	●氣候變遷行動	●氣候變遷行動	●人才吸引與留任 ●友善健康職場 <sup>註</sup>	●普惠金融 ●客戶關係與服務品質 ●創新與數位金融	●公司治理與誠信經營 ●風險管理 ●法令遵循 ●資訊安全與隱私	●永續金融	●社會公益 <sup>註</sup>

註：友善健康職場與社會公益為新光金控 2024 年永續重大主題。

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
1.1 關於新光人壽  
1.2 企業永續經營委員會  
1.3 永續願景與承諾  
● 1.4 重大主題鑑別  
1.5 利害關係人溝通

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 1.4 重大主題鑑別

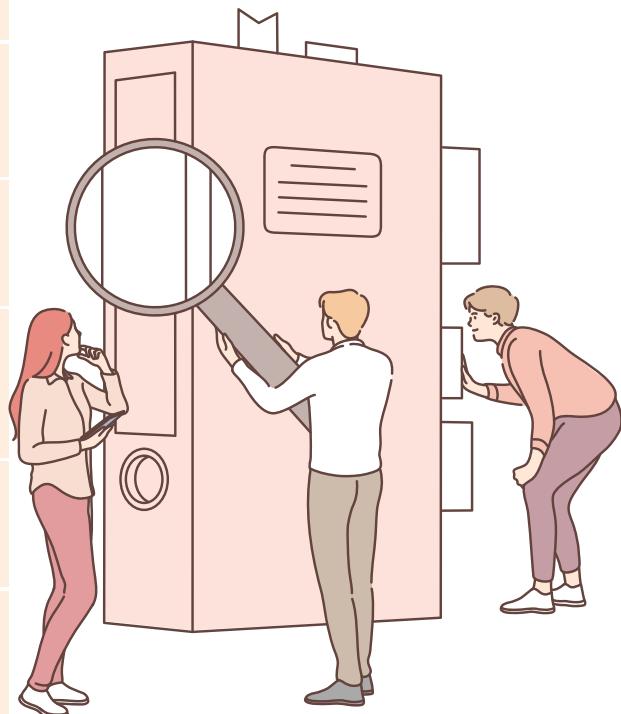
| GRI 2-12、2-14、3-3 |

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

### 1.4.1 重大主題分析與排序

| GRI 3-1、3-2 |

#### ● 重大主題鑑別流程



## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

- 1.1 關於新光人壽
- 1.2 企業永續經營委員會
- 1.3 永續願景與承諾
- 1.4 重大主題鑑別
- 1.5 利害關係人溝通

**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**

## 附錄

**● 重大主題排序**

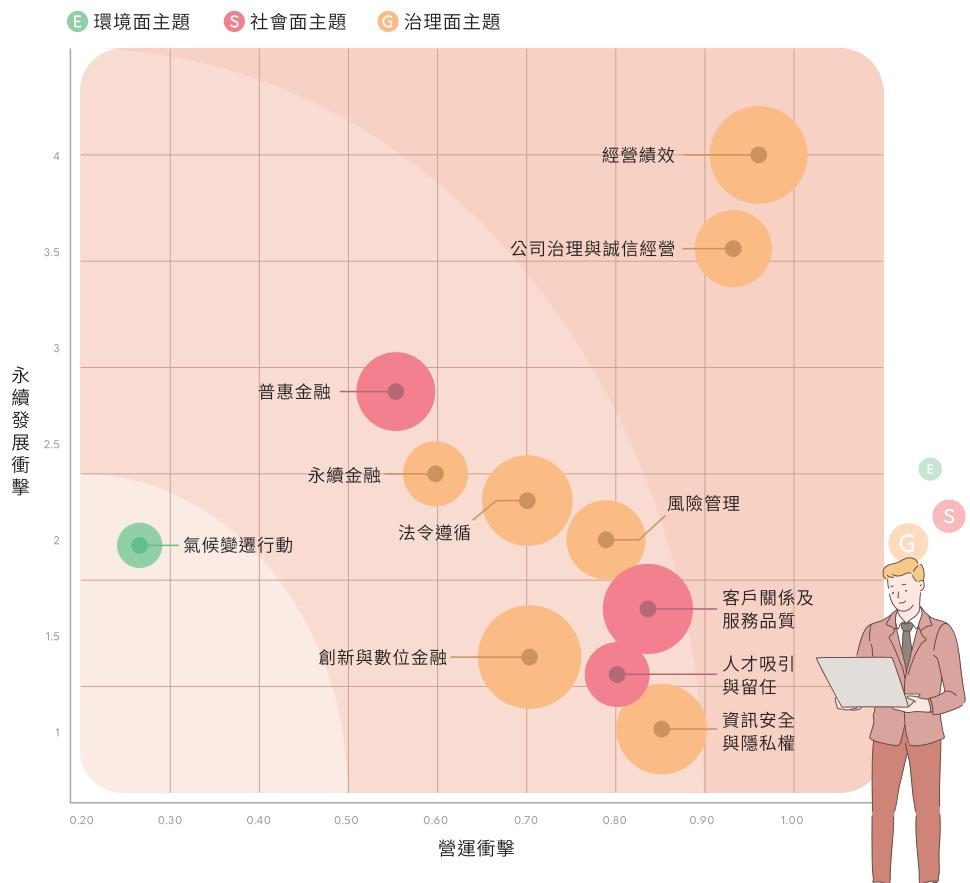
新光人壽綜合「利害關係人關注度」、「營運衝擊度」及「永續發展衝擊度」調查結果，並參考企業短期及長期策略發展重點，進行重大主題之排序。2024年共鑑別11項重大議題，其中「普惠金融」利害關係人關注度提升且同時為公司策略發展重點，新增為本公司重大主題。

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

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

**● 重大主題矩陣**

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



**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**

1.1 關於新光人壽

1.2 企業永續經營委員會

1.3 永續願景與承諾

**● 1.4 重大主題鑑別**

1.5 利害關係人溝通

**低碳** 2. 強化氣候韌性

**3. 邁向淨零未來**
**創新** 4. 孕育多元人才

**5. 卓越客戶體驗**
**共好** 6. 實踐永續治理

**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**● 雙重大重大性**

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

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

註 1：上列重大主題為 2024 年新光人壽辨識出之 11 項重大主題

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

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

## 1.4.2 重大主題衝擊邊界及管理方針

| GRI 2-25 |

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

目錄	重大主題	對新光人壽的意涵與衝擊	價值鏈衝擊			GRI / SASB 標準	管理方針對應章節
			上游	營運	下游		
董事長與總經理的話	經營績效	重視股東及利害關係人權益，透過慎密營運策略規劃及策略方向，達長期穩定績效與獲利，為利害關係人及金融市場帶來正面影響。	▲	●	●	GRI 201：經濟績效 FN-IN-000.A	1.1.2 經營績效
永續重點績效	公司治理與誠信經營	重視公司治理與誠信經營之落實，完備各項教育訓練及規範、強化公司治理與風險管理機制與成效，提升大眾對公司的信任度，對營運及商業活動等經濟面具有正面衝擊。	▲	●	●	GRI 2：一般揭露 2021 (2-1、2-9~2-21) GRI 205：反貪腐	6.1 公司治理 6.2 誠信經營
永續榮耀與肯定	法令遵循	建置完整法遵管理及監督架構，檢視各單位遵法程度及合規性，並定期舉辦教育訓練，提升公司全體同仁遵法意識，降低營運風險及受裁罰風險，對經濟面向具有正面衝擊。	●	○	○	GRI 2：一般揭露 2021 (2-27 法規遵循)	6.2 誠信經營
永續特色專欄	風險管理	面對保險業主要風險、全球重大政經、環境議題及新興等風險，新光人壽評估各項風險影響程度，訂定相關風險管理規範；建置營運持續管理系統 (BCMS)，強化公司對重大事件的因應及恢復能力，保障所有利害關係人的利益，對於經濟及社會皆有正面影響。	●	○	○	GRI 201 經濟績效 FN-IN-550.a.1 FN-IN-550.a.2 FN-IN-550.a.3	6.3 風險管理
1. 永續新光	客戶關係及服務品質	落實誠信經營及金融友善，確保客戶的服務旅程皆符合法規，以降低營運及裁罰風險；透過滿意度、NPS 調查及各方溝通管道，了解客戶痛點並精進，提升客戶關係管理效率，對於經濟、社會面向具有正面影響。	●	●	●	GRI 2：一般揭露 2021 (2-27 法規遵循) GRI 417：行銷與標示 FN-IN-270.a.1 FN-IN-270.a.2 FN-IN-270.a.3 FN-IN-270.a.4 FN-IN-410.b.2	5.1.1 提供安心保障 5.3 公平待客與客戶體驗
低碳	2. 強化氣候韌性	設計思維以用戶導向出發，因應保戶需求、社會結構變化、核保技術與商品研發的精進，持續開發並提供適切性的保險服務及數位科技，並攜手政府部門、學術機構、社會企業組織，提供更多元的數位服務，對於社會及經濟具有正面影響。	●	○	○	GRI 203：間接經濟衝擊	5.4 數位創新服務
3. 邁向淨零未來	創新與數位金融	承諾客戶安心保障為己任，持續推動資訊安全文化，降低資料不當使用或侵害隱私之風險，對於企業營運、人權皆具有正面衝擊。	▲	●	●	GRI 418：客戶隱私	6.4 資訊安全與個資保護
創新	4. 孕育多元人才	重視人才招募，為組織注入新血與活力，並幫助員工擁有明確的職涯發展方向、達成人力最佳化運用，確保組織永續發展的人才發展策略，對於員工及其人權等社會面具有正面影響。	●	○	○	GRI 401：勞雇關係 GRI 404：訓練與教育	4.1 多元人才招募 4.2 人才培育與發展 4.3 友善幸福職場
共好	5. 卓越客戶體驗	發揮專業職能、擴大金融服務，提供多元金融友善商品及服務，確保各族群享有基本、平等及合理便利之金融服務，對經濟、社會面向發揮正向影響力。	●	●	●	GRI 203：間接經濟衝擊	5.2 實現友善金融
6. 實踐永續治理	6. 實踐永續治理	完善永續金融相關政策及規範，致力促進包容且永續的經濟成長，協助產業轉型並朝永續發展；強化投資對象議合作業，達到公司永續穩健之投資成效，對於環境、社會、人權等面向發揮投資正向影響力。	●	○	○	GRI 203：間接經濟衝擊 FN-IN-410.a.2	7.1 推動永續金融
7. 發揮金融永續價值	7. 發揮金融永續價值	氣候變遷將可能造成企業營收衝擊，但同時增加產業轉型機會，新光人壽透過導入 TCFD，設定減碳目標並採取措施，除自身營運減碳，亦透過資金運用促進產業低碳轉型，發揮公司金融影響力，對於環境、經濟具有正面影響。	▲	●	●	GRI 201：經濟績效 GRI 305：排放 FN-IN-410.c.1 FN-IN-410.c.2 FN-IN-410.c.3 FN-IN-410.c.4 FN-IN-450.a.1 FN-IN-450.a.2 FN-IN-450.a.3	2. 強化氣候韌性
8. 打造共好社會							
附錄	氣候變遷行動						

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

註 2：●表示直接造成衝擊；○代表間接造成衝擊；▲代表因商業關係產生衝擊。

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**  
1.1 關於新光人壽  
1.2 企業永續經營委員會  
1.3 永續願景與承諾  
1.4 重大主題鑑別  
• 1.5 利害關係人溝通

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 1.5 利害關係人溝通

| GRI 2-29 |

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

### 利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人	對新光人壽的重要性	關注之重大主題	主要溝通管道及頻率	2024 年溝通成果																				
 <b>員工</b>	視員工為永續經營的重要資產，如何透過員工正確傳遞以人為本的服務精神，並積極回應員工各方面的心聲，是企業能否能長期經營的關鍵	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>人才吸引與留任</li> </ul>	<table> <tbody> <tr> <td>內網意見發表區</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>電子報（人資 e 報、勞安季刊）</td> <td>不定期</td> </tr> <tr> <td>員工溝通電子信箱及服務專線</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>勞資會議</td> <td>每季</td> </tr> <tr> <td>員工認同度調查</td> <td>每兩年</td> </tr> <tr> <td>職業安全衛生委員會</td> <td>每季</td> </tr> <tr> <td>勞工臨場健康服務</td> <td>每月兩次</td> </tr> </tbody> </table>	內網意見發表區	常設性	電子報（人資 e 報、勞安季刊）	不定期	員工溝通電子信箱及服務專線	常設性	勞資會議	每季	員工認同度調查	每兩年	職業安全衛生委員會	每季	勞工臨場健康服務	每月兩次	<ul style="list-style-type: none"> <li>內網意見發表區新增 17 篇留言</li> <li>發行 4 次勞安季刊，25 篇防疫及職安衛相關宣導</li> <li>召開職安委員會 4 次</li> <li>辦理臨場健康服務 656 場次</li> <li>員工申訴 1 件、勞資爭議件數 2 件</li> <li>舉辦 4 場勞資會議</li> </ul>						
內網意見發表區	常設性																							
電子報（人資 e 報、勞安季刊）	不定期																							
員工溝通電子信箱及服務專線	常設性																							
勞資會議	每季																							
員工認同度調查	每兩年																							
職業安全衛生委員會	每季																							
勞工臨場健康服務	每月兩次																							
 <b>股東／投資人</b>	穩健的財務經營績效及有效的投資風險控管，是股東投資人關心的議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>永續金融</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>創新與數位金融</li> <li>人才吸引與留任</li> </ul>	<table> <tbody> <tr> <td>股東常會</td> <td>每年</td> </tr> <tr> <td>股東臨時會</td> <td>不定期</td> </tr> <tr> <td>法人說明會</td> <td>每季</td> </tr> <tr> <td>企業官網</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>公開資訊觀測站</td> <td>常設性</td> </tr> </tbody> </table>	股東常會	每年	股東臨時會	不定期	法人說明會	每季	企業官網	常設性	公開資訊觀測站	常設性	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開股東常會，並於官網設置股東權益專區，揭露公司治理暨攸關股東權益等事項</li> <li>金控舉辦 8 場中英文法人說明會</li> <li>於官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況、信用評等、公司治理及履行企業社會責任等資訊</li> <li>於公開資訊觀測站更新財務報告、年報等資訊</li> </ul>										
股東常會	每年																							
股東臨時會	不定期																							
法人說明會	每季																							
企業官網	常設性																							
公開資訊觀測站	常設性																							
 <b>客戶</b>	保險是服務人的事業，當即時回應並滿足保戶多元化的商品及溝通需求，持續精進提供令保戶滿意的服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>法令遵循</li> <li>客戶關係及服務品質</li> <li>創新與數位金融</li> </ul>	<table> <tbody> <tr> <td>0800 客服專線</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>官方網站</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>新光人壽 APP</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>EDM</td> <td>不定期</td> </tr> <tr> <td>保戶季刊</td> <td>每季</td> </tr> <tr> <td>服務據點</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>新光人壽粉絲團</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>滿意度調查</td> <td>常設性</td> </tr> <tr> <td>保戶關懷專案</td> <td>不定期</td> </tr> <tr> <td>申訴／檢舉信箱</td> <td>常設性</td> </tr> </tbody> </table>	0800 客服專線	常設性	官方網站	常設性	新光人壽 APP	常設性	EDM	不定期	保戶季刊	每季	服務據點	常設性	新光人壽粉絲團	常設性	滿意度調查	常設性	保戶關懷專案	不定期	申訴／檢舉信箱	常設性	<ul style="list-style-type: none"> <li>0800 客服來電近 44 萬通，滿意度為 95.4%</li> <li>整體淨推薦值 (NPS) 達 91.0%</li> <li>發行 4 本保戶季刊</li> </ul>
0800 客服專線	常設性																							
官方網站	常設性																							
新光人壽 APP	常設性																							
EDM	不定期																							
保戶季刊	每季																							
服務據點	常設性																							
新光人壽粉絲團	常設性																							
滿意度調查	常設性																							
保戶關懷專案	不定期																							
申訴／檢舉信箱	常設性																							



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

1.1 關於新光人壽  
1.2 企業永續經營委員會  
1.3 永續願景與承諾  
1.4 重大主題鑑別  
• 1.5 利害關係人溝通

**低碳** 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

**創新** 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

**附錄**

利害關係人	對新光人壽的重要性	關注之重大主題	主要溝通管道及頻率	2024 年溝通成果
 政府與主管機關	金融保險事務受主管機關高度監管，因此我們嚴循法令政策，以健全金融業務經營，維持穩定發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>經營績效</li> <li>風險管理</li> <li>創新與數位金融</li> <li>永續金融</li> </ul>	<p>公函 主管機關會議 法庭活動 研討會</p> <p>不定期 不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參加主管機關之政策討論會議、業務宣導會及說明會，提供產業意見</li> </ul>
 合作通路	與外部通路簽訂合作契約，增加業務銷售機會並提升保費收入，亦提升新光人壽的品牌知名度	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新與數位金融</li> <li>法令遵循</li> <li>經營績效</li> <li>資訊安全與隱私</li> </ul>	<p>新商品推出 商品說明會 商品新聞稿</p> <p>不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 30 間金融機構及 95 家保經代公司建立商品銷售合作關係</li> <li>行銷推廣結合 ESG 議題，如植樹計畫、集食行善等活動</li> <li>與 53 間合作通路，共同推動行動投保，力行無紙化</li> </ul>
 供應商	永續營運的重要夥伴，新光人壽透過採購行為影響供應商發展綠色商品，共同攜手遵循實踐社會責任承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>創新與數位金融</li> <li>資訊安全與隱私</li> <li>客戶關係及服務品質</li> <li>法令遵循</li> <li>經營績效</li> <li>風險管理</li> </ul>	<p>供應商承諾書 議價會議 契約條文議定 供應商大會 申訴專線</p> <p>不定期 不定期 不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>議價廠商及合約廠商皆 100% 簽署供應商承諾書</li> <li>完成供應商人權風險評估，評估議題包含勞資關係、隱私保護及職場安全健康等永續議題</li> </ul>
 社會大眾 (NPO/NGO、媒體、社區)	投入企業資源、志工人力辦理多元公益活動回饋社區，攜手推展社會公益，並與媒體維持良好互動關係，以強化品牌形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全與隱私</li> <li>客戶關係與服務品質</li> <li>永續金融</li> <li>普惠金融</li> </ul>	<p>講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站 座談會 / 交流會 新聞稿 記者會 媒體專訪</p> <p>不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理有助於利害關係人瞭解 SDGs 以及永續發展政策的活動有 1,663 場次</li> <li>持續贊助參與鹽水蜂炮、大甲媽祖遶境、澎湖花火節、泳渡日月潭等地方藝文活動</li> <li>攜手基金會與 NPO/NGO 倡議環境議題與推廣銀髮樂齡公益活動</li> <li>社會參與總投入 3,477 萬元，約 64 萬人次受惠</li> <li>新聞正面露出 1,410 篇</li> <li>安排與協助媒體 43 次專訪</li> </ul>

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

# 2

## 強化氣候韌性

| GRI 3-3 |

### 策略重點

- 強化公司氣候變遷相關財務揭露

### 承諾

面對氣候變遷帶來的挑戰，新光人壽積極回應氣候相關風險與機會，發展低碳轉型策略，規劃氣候減緩與調適措施，透過投融資與商品開發尋找氣候新機會。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
氣候變遷行動	強化 TCFD 揭露品質，取得第三方驗證，並發佈 TCFD 報告書	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 發佈第二本 TCFD 報告書，並獲政大企業永續管理中心 TCFD 報告書評鑑前 <b>20%</b> 繢優業者肯定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化氣候變遷風險與機會管理機制及評估，並持續精進 TCFD 內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 符合綠色金融 3.0、國際揭露趨勢與永續發展進程</li> </ul>
	協助新光金控 TNFD 推動與執行	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助新光金控出版「氣候暨自然相關財務揭露報告書」</li> <li>• 舉辦 <b>1場</b> TNFD 教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協助新光金控 TNFD、IFRS 永續揭露準則推動及執行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依循金控 SBT 階段性減碳目標</li> </ul>

## 2. 強化氣候韌性

依世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於 2025 年 1 月所發表《2025 年全球風險報告》 (Global Risk Report 2025, GRR 2025) ，未來十年全球 10 大風險前兩名為「極端天氣事件」及「生物多樣性喪失與生態系統崩潰」，顯示氣候變遷已成為地球共同的風險，在面對氣候變遷風險下所採取之行動更為重要。

新光人壽為強化氣候韌性，依循新光金控策略並導入 TCFD 框架，建立氣候治理機制 (涵蓋治理、策略、風險管理、指標與目標等層面)，辨識氣候相關風險及機會，運用情境分析評估氣候變遷對本公司潛在之財務衝擊，進而建立管理流程，發展氣候策略，並訂定相關指標與目標，期望透過 TCFD 框架揭露相關資訊，找到轉型的契機。以下依照 TCFD 核心四要素進行說明：

### 2.1 氣候治理

母公司新光金控董事會轄下「企業永續經營委員會」，負責監督金控及子公司永續發展與氣候變遷行動，包括綠色金融規劃及績效、溫室氣體盤查與碳排放減量目標等，定期向董事會提報。本公司亦高度關注全球氣候變遷議題，以董事會為氣候治理最高負責單位，於營運計畫、風險管理政策、風險閥納皆將氣候變遷議題納入考量，由「企業永續經營委員會」追蹤企業氣候變遷風險與機會執行狀況及成果，轄下設有 TCFD 組由風險管理部領導，邀集相關單位參與會議，執行氣候變遷風險管理，持續精進氣候變遷風險的衝擊與機會評估以及因應機制，並向董事會呈報結果。此外，氣候變遷風險亦納入「自我風險及清償能力評估 (ORSA) 報告」，並定期提報風險管理委員會及董事會討論通過。

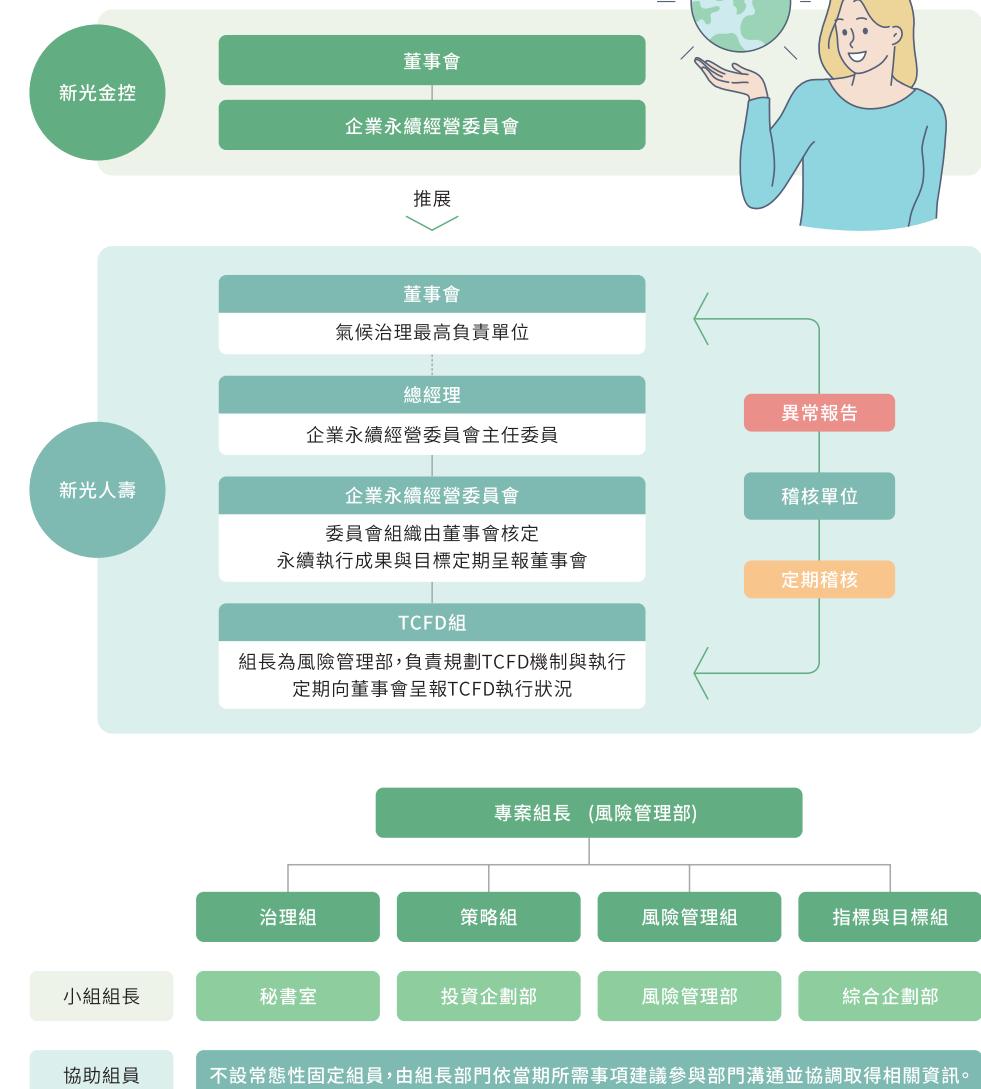
#### ● 教育訓練

2024 年持續針對董事與高階主管、員工進行教育訓練，提供氣候風險相關新的知識及深化氣候風險管理觀念。

#### 教育訓練對象與議題

董監事教育訓練	1.全球保險業 TCFD 和 TNFD 揭露趨勢 2.金融業 SBT 目標設定	3.IFRS S1/S2 永續揭露準則 4.保險業永續發展趨勢
高階主管教育訓練	1.國際氣候相關趨勢 2.氣候相關財務揭露建議 (TCFD) 介紹	
TNFD 教育訓練 (員工)	1.自然相關議題發展與趨勢 2.自然相關概念	3.TNFD 自然相關財務揭露

#### 新光人壽氣候治理架構



## 2.2 氣候策略

| GRI 305-1、305-2、305-3、305-4、305-5 |

目錄

 董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

 低碳 2. 強化氣候韌性  
2.1 氣候治理  
● 2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

3. 邁向淨零未來

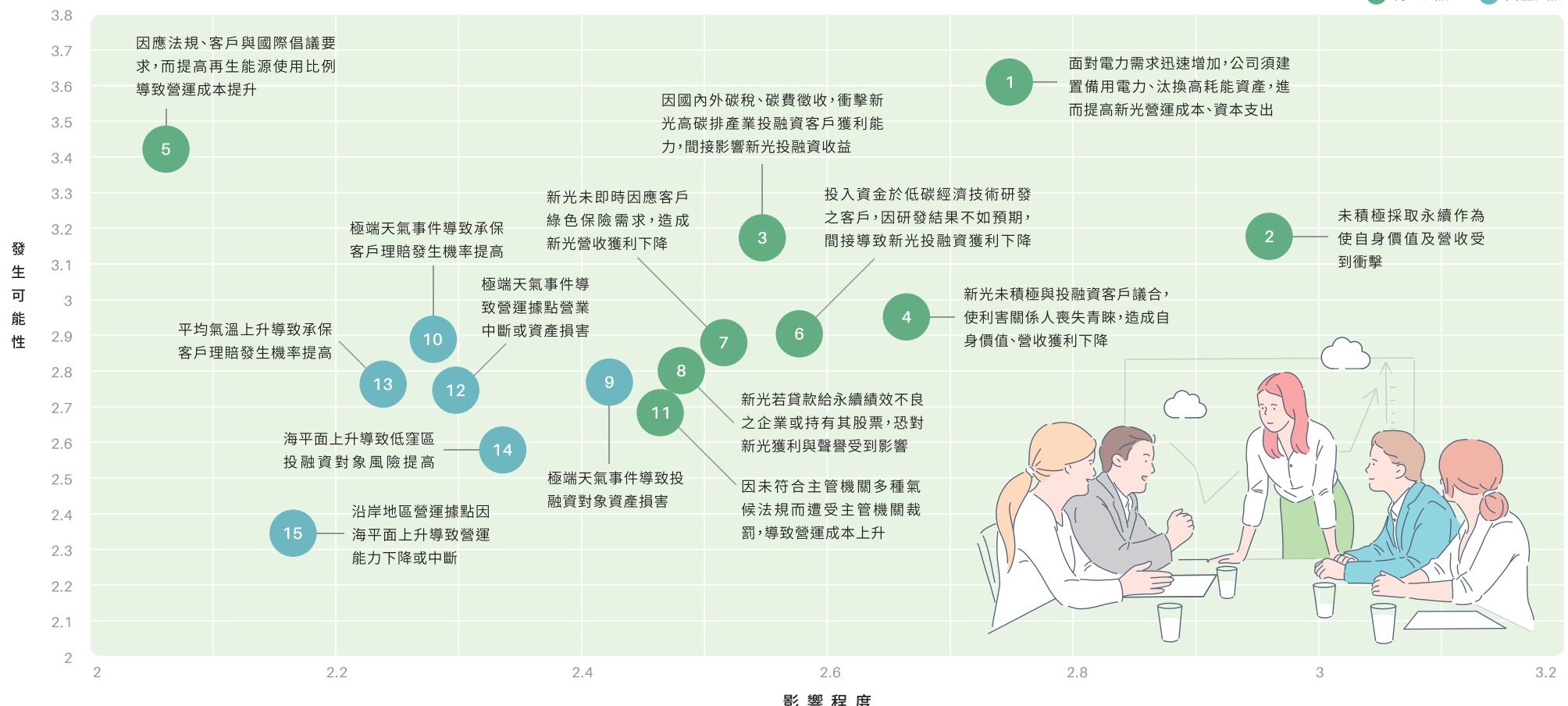
 創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗

 共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

為擬定氣候策略，鑑別短、中、長期之氣候相關風險與機會，本公司依據國際金融穩定委員會 TCFD 定義，以內部專家法考量轉型風險（新興政策、現行政策等）及實體風險（立即及長期性氣候變化）相關風險因子，列出減緩與適應氣候變遷可能帶來的機會，鑑別出氣候變遷重大影響之風險因子，進行風險議題評估與管理。

### A. 氣候相關風險



註 1：影響程度（橫軸）：「輕度」至「極高」設定為 1-5 分級距，分析結果則介於 1 分和 5 分之間。

註 2：發生可能性（縱軸）：「極無可能」至「極有可能」設定為 1-5 分級距，分析結果則介於 1 分和 5 分之間。

註 3：排序係依「發生可能性」和「影響程度」之平均加總。

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**2.1 氣候治理**
**● 2.2 氣候策略**
**2.3 氣候風險管理**
**2.4 氣候指標與目標**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**重大氣候風險項目**

風險排序	風險類型	發生時間	風險描述	財務影響	影響層面	因應策略	2024 年成果
1	技術風險	中期	面對電力需求迅速增加，公司須建置備用電力、汰換高耗能資產，進而提高新光營運成本、資本支出。	營運成本上升、資本支出增加	營運面	<ul style="list-style-type: none"> <li>預定於 2030 年前將全國各據點燈具汰換為 LED，提升空調設備用電效率。</li> <li>發展環境目標與策略，如訂定溫室氣體、綠建築、綠色採購等指標。</li> <li>建置持續管理系統 (BCMS)，並每年執行營運持續演練與測試。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>搭配辦公廳舍裝修作業重新規劃照明，或依現場需求協助 1 對 1 更新為具節能標章 LED 燈具。</li> <li>整合公司資源，重新檢視單位使用面積，進行坪效檢視管理，避免未使用空間前再耗能情況發生。</li> <li>新增鑑別「員工餐廳火災」威脅，並也納入 2024 年營運持續演練情境。</li> </ul>
2	名譽風險	中期	未積極採取永續作為使自身價值及營收受到衝擊，恐使新光喪失投資人、客戶與社會大眾青睞。	資金挹注減少	營運面	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極參與國際永續相關倡議及聯盟及國際 / 國內永續評比，藉以提升利害關係人對公司信任，並掌握國內外永續及氣候變遷資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新光金控通過 SBTi 科學基礎減碳目標審核。</li> <li>新光金控奪 DJSI 保險組世界第一。</li> </ul>
3	新興政策風險	中期	因國內外碳稅、碳費徵收，衝擊新光高碳排產業投融資客戶獲利能力，間接影響新光投融資收益。	營收獲利減少	投融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應淨零轉型趨勢下的政策及法規風險，使用 NGFS 發佈之參數模型，考量不同轉型積極度之情境，評估投融資信用及市場風險。</li> <li>對於碳排放量較高供應商或被投融資對象，將積極採取議合行動，敦促其低碳轉型；針對無改善作為的公司，將適度調整採購對象或投資策略。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對 129 家被投資公司發放氣候議合問卷，了解被投資公司氣候轉型計畫，其中超過 25% 已結案或朝正向發展。</li> <li>本產業供應商以辦公室庶務設備、材料商及勞務供給廠商為主，故目前採以優先購買具綠色標章商品，以發揮消費者影響力。</li> </ul>
4	市場風險	中期	新光未積極與投融資客戶議合，使利害關係人喪失青睞，造成自身價值、營收獲利下降。	營收獲利減少	投融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對爭議性產業、高碳排產業進行 ESG 風險盡職調查加以審慎評估，適時調整資產配置。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循新光金控永續金融政策，制定產業指導方針及議合原則，針對煤炭及非典型石油與天然氣產業加以評估，並展開議合行動。</li> </ul>
風險排序	風險類型	發生時間	風險描述	財務影響	影響層面	因應策略	2024 年成果
1	立即性風險	長期	受極端氣候災害影響，颱風、豪雨及淹水出現頻率及嚴重度提升，導致投融資客戶營運中斷或資產減損，間接使新光面臨投融資損失。	營收獲利減少	投融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由資料庫評估自有及投融資不動產之潛在氣候實體風險，以掌握投資可能損失之情形。</li> <li>針對極端氣候事件導致設備受損，部份設備改轉租賃模式以轉嫁財損風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於投融資客戶之據點執行實體風險情境分析，對於分析結果進行評估。</li> </ul>
2	立即性風險	長期	受極端氣候災害影響，颱風、豪雨及淹水出現頻率及嚴重度提升，保險客戶傷亡的發生機率提高，導致相關保險產品的理賠金額增加，直接影響公司的獲利能力。	營收獲利減少	營運面	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對極端氣候事件，訂有「防颱／防災五保」機制，協助保戶因應重大事故及氣候變遷之災害。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>東部海域地震、凱米颱風、屏東安泰醫院大火等重大事件共啟動 3 次緊急應變機制。</li> </ul>
3	立即性風險	長期	受極端氣候災害影響，颱風、豪雨及淹水出現頻率及嚴重度提升，導致營運據點營運中斷或員工受傷，間接使新光面臨財務損失與資產減損。	營運成本上升、資產價值降低	營運面	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於本公司自有營運據點及投資用不動產，進行實體風險情境分析並評估對公司財務影響性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將極端氣候列入 ISO45001- 職業安全衛生管理風險評估，經評估確認強降雨可能導致人員外出時交通意外事故發生，已於年度勞安訓練加入交通安全等議題進行宣導。</li> </ul>
4	長期性風險	長期	全球暖化氣溫上升，提高熱傷害或中暑可能性，導致新光及社會空調用電量增加、停電使新光營運中斷；抑或增加死亡率或罹病率，增加壽險理賠支出。	營收獲利下降	投融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用 2015~2024 年氣象局日均溫、壽險理賠及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平臺 (TCCIP)」AR6 氣候情境資料，分析未來人身保險熱傷害理賠支出的變化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結果顯示，升溫將使本公司的人身保險熱傷害理賠支出預估增加不高於 1,000 萬，對於保險理賠非屬重大財務影響。</li> </ul>

註：時間範疇定義：1~2(含) 年屬短期，3~5(含) 年屬中期，6 以上屬長期。

## B. 氣候相關機會

### 目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 永續特色專欄

### 1. 永續新光

#### 低碳 2. 強化氣候韌性

- 2.1 氣候治理
- 2.2 氣候策略
- 2.3 氣候風險管理
- 2.4 氣候指標與目標

### 3. 邁向淨零未來

#### 創新 4. 孕育多元人才

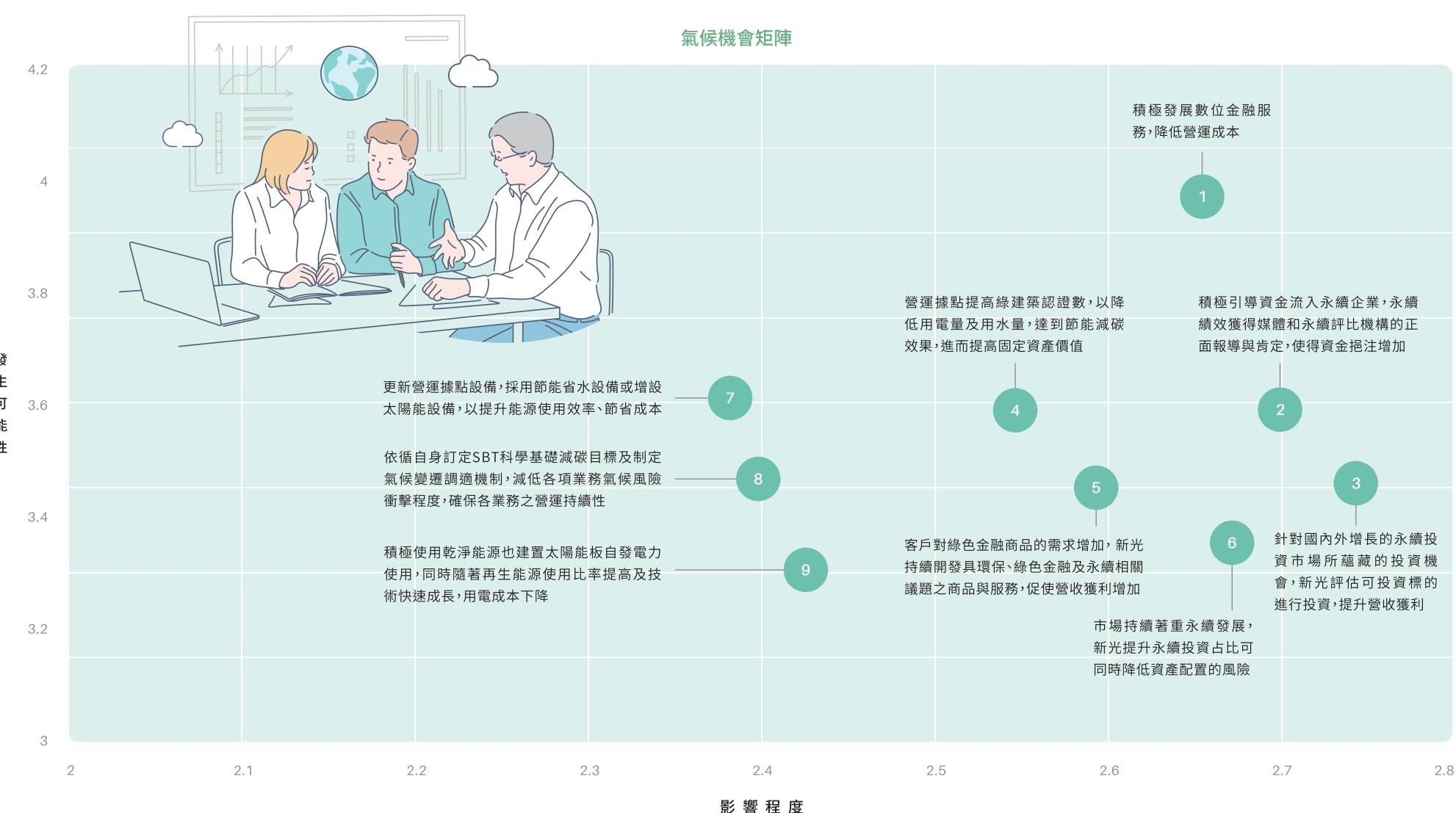
### 5. 卓越客戶體驗

#### 共好 6. 實踐永續治理

### 7. 發揮金融永續價值

### 8. 打造共好社會

### 附錄



註 1：影響程度：「輕度」至「極高」設定為 1-5 分級距，分析結果則介於「輕度 (1)」和「重大 (4)」之間

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

註 3：排序係依「發生可能性」和「影響程度」之平均加總

## 重大氣候機會項目

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

2.1 氣候治理

● 2.2 氣候策略

2.3 氣候風險管理

2.4 氣候指標與目標

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

### 附錄

風險排序	機會類型	機會項目	發生時間	財務影響	因應策略	2024 年成果
1	產品和服務	積極發展數位金融服務，持續推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務，減少紙張及能源之使用量，降低營運成本。	短期	營運成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極接軌數位金融，將「打造卓越服務、深化數位價值、發展金融創新」作為數位創新策略，透過 E 化，減少相關能、資源之耗用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E 化相關工具共減少 2,287 萬張紙，約 155.5 公噸碳排放。</li> <li>行政用紙購買量較前三年平均減少 2,207 包，減碳達 7.5 公噸碳排放。</li> </ul>
2	市場機會	因應永續趨勢制定永續投融資政策，積極引導資金流入永續企業，其永續績效獲得媒體和永續評比機構的正面報導，進而提升企業形象，吸引投資人與客戶青睞。	中期	資金挹注增加、營收獲利增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續積極參與內部組織倡議，以提升公司形象。</li> <li>在投資行動上積極回應聯合國永續發展目標，持續尋找永續投資標的，掌握 ESG 機會題材，投資永續發展產業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>獲 TCSA 氣候領袖獎。</li> <li>ESG 主題投資金額約 5,829 億。</li> </ul>
3	市場機會	因應國內外持續增長的永續投資市場，創造更多投資機會，新光評估可投資標的進行投資，提升營業獲利。	中期	營收獲利增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續洞察產業趨勢，提升綠色金融、再生能源產業投資金額。</li> <li>針對高碳排產業訂定管理規範，動態調整交易策略，以有效達成永續金融去碳化目標，提升市場韌性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色投資金額達 327 億元，其中針對綠能及再生能源產業相關投資金額達 72 億元。</li> </ul>
4	資源效率	營運據點提高綠建築認證數，以降低用電量及用水量，達到節能減碳效果，進而提高固定資產價值與環境外部效益。	中期	資產價值提高、營運成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>於 2030 年前將全台據點燈具汰換為 LED，逐步提升空調設備用電效率。</li> <li>透過環境永續訓練，促使同仁改變能資源使用習慣。</li> <li>未來新建案皆取得銀級以上綠建築證書為目標，提升建築物環境永續效能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採取節電專案措施 ( 燈具更新、提高用電設備能源使用效率等 )。</li> <li>累計取得 6 張綠建築證書、3 張候選綠建築證書、1 張候選低碳建築證書及 1 張美國 LEED 證書。</li> </ul>
5	產品和服務	客戶對氣候相關商品及綠色金融商品的需求增加，新光持續開發具環保、氣候變遷、綠色金融及永續相關議題之商品與服務增加獲利。	中期	營收獲利增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實 ESG 環境永續概念，將環境保護因子結合保險商品及投資標的。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出業界首檔連結綠色債券之境外結構型商品「穩萬利外幣年金保險」，企業發行債券所募得的資金，將專門用於綠色投資計畫，2024 年承保金額達 1.03 億澳幣，並種植 6,590 棵樹木。</li> </ul>

註 1: 氣候機會類型包含資源效率、能源來源、產品和服務、市場，以及韌性。

註 2: 時間範疇定義：1 ~ 2( 含 ) 年屬短期，3 ~ 5 ( 含 ) 年屬中期，6 以上屬長期。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**
**2. 強化氣候韌性**

2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

**3. 邁向淨零未來**
**4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

## 2.2.2 氣候風險之情境分析與壓力測試

為辨識氣候變遷風險對新光人壽之影響，針對實體及轉型風險，利用氣候情境分析，衡量各氣候情境下之曝險情形，並積極展開相關管理作為與因應措施，增進氣候韌性，使用情境採用聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 第 5 次及第 6 次評估報告 (AR5&AR6) 及「綠色金融合作網絡體系」(NGFS) 設定情境，各應用部位及風險類型使用情境如下，各情境定義將會於以下章節逐一說明：

應用部位	風險類型	氣候情境	說明
營運據點及投資用不動產	實體風險 - 立即性、長期性	整體： IPCC AR5-RCP2.6、RCP8.5 部分實體風險因子 (淹水、高溫)： IPCC AR6- SSP1-2.6、SSP2-4.5、 SSP3-7.0、SSP5-8.5	計算氣候變遷風險對於不動產部位的影響 (最大氣候風險值、重建成本、營運中斷可能性等)
		整體： IPCC AR5-RCP2.6、RCP8.5	計算氣候變遷風險對於不動產擔保品的影響
投融資組合 公司營業據點	實體風險	整體： IPCC AR5-RCP2.6、RCP8.5 部分實體風險因子 (淹水)： IPCC AR6- SSP1-2.6、SSP2-4.5、 SSP3-7.0、SSP5-8.5	計算氣候變遷風險對於投融資組合公司營業據點的影響
		IPCC AR6- SSP1-2.6、SSP2-4.5、 SSP3-7.0、SSP5-8.5	計算升溫對人身保險熱傷害理賠支出影響
投融資組合	轉型風險 - 政策與法規	NGFSs-Net Zero 2050、Current Policies、Delayed transition、Nationally Determined Contributions(NDCs)、Fragmented World	計算投融資部位在氣候法規趨嚴下信用、市場風險變化

### A. 實體風險

#### 不動產風險情境分析流程：

為盤點實體資產在未來受氣候變遷之潛在影響，我們建立氣候模型，分析本公司營運據點、投資用不動產、不動產擔保品、投融資組合公司營業據點在 IPCC AR5 之在 RCP2.6 及 RCP8.5 氣候情境下，於 2020 至 2100 年在各類型氣候變遷風險災害 (地表淹水、森林野火、極端高溫等) 影響下，所面臨的「最大氣候風險值 (Max Value at Risk, MVaR%)」、「營運中斷可能性 (Failure Probability, FP%)」，所需參數及數據產出流程如下：

#### 實體風險情境分析說明

情境類別	情境說明
RCP2.6	低排放情境，至 2050 年時，排放量減半，升溫幅度不超過 2°C，有望達到《巴黎協定》2°C 或 1.5°C 目標。
RCP8.5	高排放情境，意指一切照舊 (Business as usual, BAU)，排放量持續上升，至 2100 年，全球升溫幅度將接近 4°C。
SSP1-2.6	SSP1-2.6 為低強迫路徑，其模擬結果顯示在 2100 年將產生低於 2°C 的多模式平均值，代表了該情境低脆弱性、低減緩壓力和低輻射強迫力的綜合特性。
SSP2-4.5	SSP2-4.5 為中間路徑，為中等社會脆弱性與中等輻射強迫力的組合。
SSP3-7.0	SSP3-7.0 為中高強迫路徑，SSP3 結合相對較高的社會脆弱性和輻射強迫力。
SSP5-8.5	SSP5-8.5 為高強迫路徑，SSP5 是唯一排放量高到足以在 2100 年產生 8.5W/m <sup>2</sup> 輻射強迫力的 SSP 情境。



## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

**低碳** 2. 強化氣候韌性  
2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

## 3. 邁向淨零未來

**創新** 4. 孕育多元人才

## 5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄

### 整體實體風險參數及數據產出流程如下：



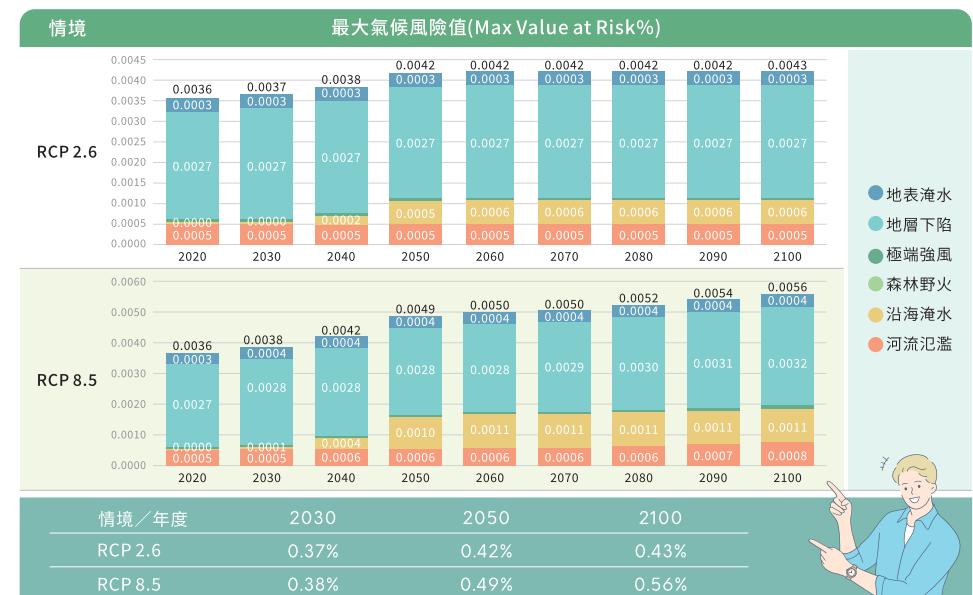
### (1) 營運據點及投資用不動產：

#### 分析及結果

本公司 2024 年於全台共擁有 196 筆不動產資產，因台灣常受颱風、強降雨、洪水等天災氣候因素影響，導致不動產修繕成本增加或營運中斷，為此透過 RCP2.6 及 RCP8.5 氣候情境，分析各類型實體風險因子之最大氣候風險值 (MVaR)，進一步分析全台營運據點高氣候風險區域。參考建築造價參考表及營造工程物價指數年增率等相關數據，推估本公司不動產重建成本，作為擬訂風險回應相關措施之依據。

依分析結果，在情境 RCP2.6、RCP 8.5 下，於 2030 年至 2050 年區間，其財務影響數約 3 億至 4 億區間，在最嚴重情境 RCP8.5 下，本世紀末最大氣候風險值為 0.56%，財務影響約 4.9 億；分析各類氣候風險因子中，無論是在 RCP2.6 還是 RCP8.5 情境下，因乾旱所導致之地層下陷，為各類風險中對資產價值產生最大影響之實體風險，其次則為河流氾濫及沿海淹水。另外觀察本公司營業據點，2100 年在 RCP2.6、RCP8.5 情境下，將分別有 6 棟、7 棟營運據點具有較高的氣候變遷風險 (MVaR% 大於 1%)，分別是位在花蓮、台東、高雄、台中、宜蘭的據點，其主要氣候因子為河水氾濫及地表淹水。

#### RCP2.6 和 RCP8.5 情境下最大氣候風險值 (MVaR%)



註 1：氣候變遷風險值 (Value at Risk, VaR%)：該不動產在單一年度中在氣候災害受到損壞後，維修成本占資產重建成本的比例。

註 2：最大氣候風險值 (Max Value at Risk%)：取分析初始時間點到計算時間點期間，該資產於各年度面臨的「氣候變遷風險值 (VaR%)」中的最大值 (maximum)。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

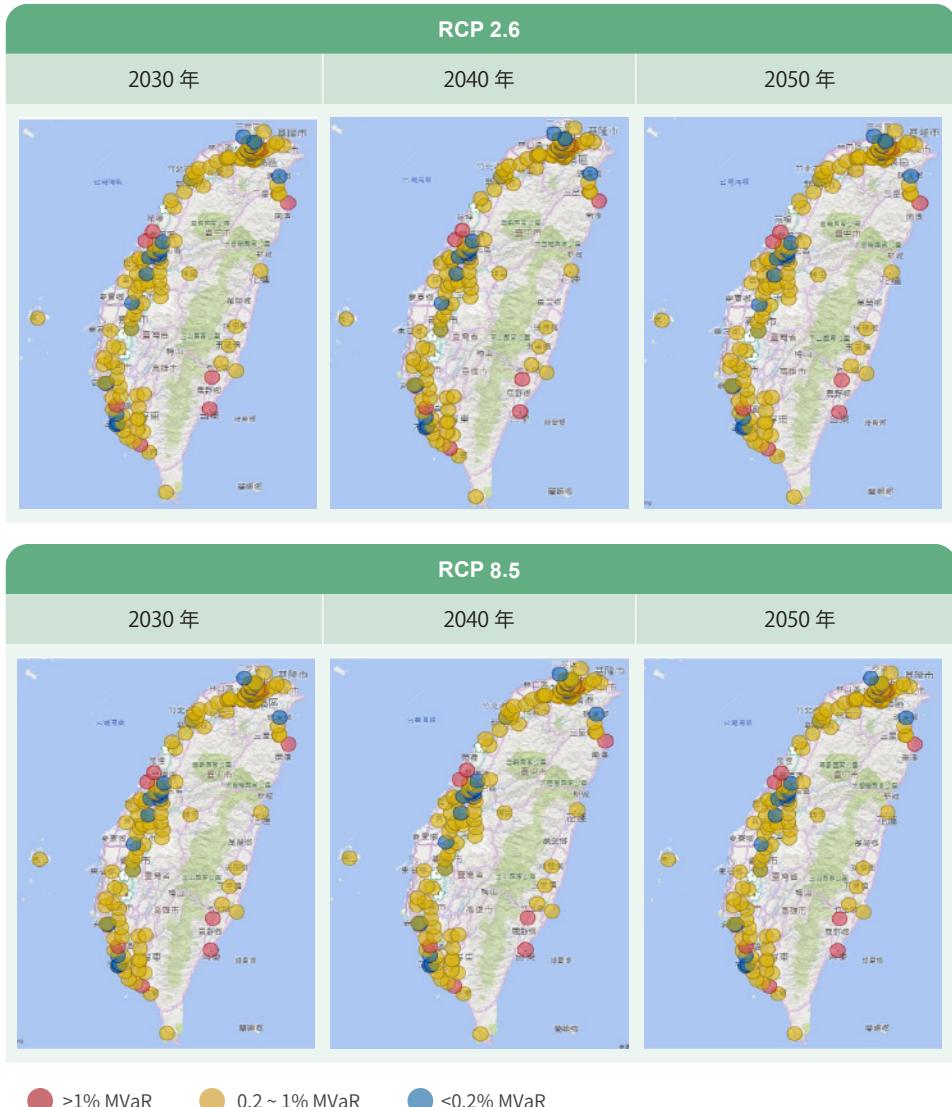
**低碳** 2. 強化氣候韌性  
2.1 氣候治理  
● 2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

**3. 邁向淨零未來**

**創新** 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
**共好** 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

**附錄**

營運據點及投資用不動產於 RCP2.6 及 8.5 情境下，營運據點位置分布及相應風險值情況如下：


**營運據點及投資性不動產**

對於前述整體分析結果中，影響較大實體風險有「河流氾濫」及「沿海淹水」，本公司亦使用財團法人金融聯合徵信中心的「金融業氣候實體風險資訊整合平台」作進一步分析，依風險類別「淹水」之危害度（淹水發生機率）、脆弱度（減損比例）與暴露度三大因子，檢視國內營運據點和投資性不動產在各氣候風險情境下的影響。以 2050 年的分析結果來看，在世紀末升溫幅度最高的 SSP 5-8.5 情境下，營運據點因淹水導致資產毀損之修復成本占 2024 年稅前淨利之比例約 0.58%；投資性不動產則為 0.51%。

2050 年	指標	SSP1-2.6	SSP2-4.5	SSP3-7.0	SSP5-8.5
營運據點	資產毀損之修復成本占	0.30%	0.36%	0.27%	0.58%
投資性不動產	資產價值總額之比例	0.23%	0.28%	0.20%	0.51%

**供應商**

本公司為了解氣候變遷對供應商提供商品與服務的可能影響，也依金融業氣候實體風險資訊整合平台，針對國內 23 家供應商營運據點所在地，在 2030 和 2050 年的氣候情境下的影響進行淹水風險之分析，以危害度（淹水發生機率）和脆弱度（減損比例）來了解供應商營運所在地因淹水面臨的整體風險。結果顯示，2050 年在 SSP5-8.5 情境下列為高風險的採購廠商為 2 家，中高風險為 7 家。

2050 年	指標	SSP1-2.6	SSP2-4.5	SSP3-7.0	SSP5-8.5
高風險	廠商家數	1 家 (0.00%)	1 家 (0.00%)	1 家 (0.00%)	2 家 (0.00%)
中高風險	(採購占比)	7 家 (21.68%)	8 家 (26.12%)	7 家 (21.68%)	7 家 (26.12%)

註 1：高風險係指危害度與脆弱度相乘 >5%

註 2：中高風險係指危害度與脆弱度相乘介於 1%~5%

註 3：此次評估數據係參照「金融業氣候實體風險資訊整合平台」，故評估可能受到平台數據內容所限制

**風險回應**

綜上觀察，上述風險評估結果，對公司整體而言影響甚小，風險仍在可在接受範圍內。將透過經濟部水利署的地層下陷監測資訊系統，密切關注不動產位在區域的地層下陷情況，及早提出相應對策；另為因應海平面上升所導致的沿海淹水與急降雨導致的地表淹水，將參照國家災害防救科技中心之淹水潛勢分析報告，並於不動產建設中，加強防淹水的措施，透過定期演練、備援與復原等調適計畫作為風險回應。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

**低碳** 2. 強化氣候韌性  
2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

**3. 邁向淨零未來**

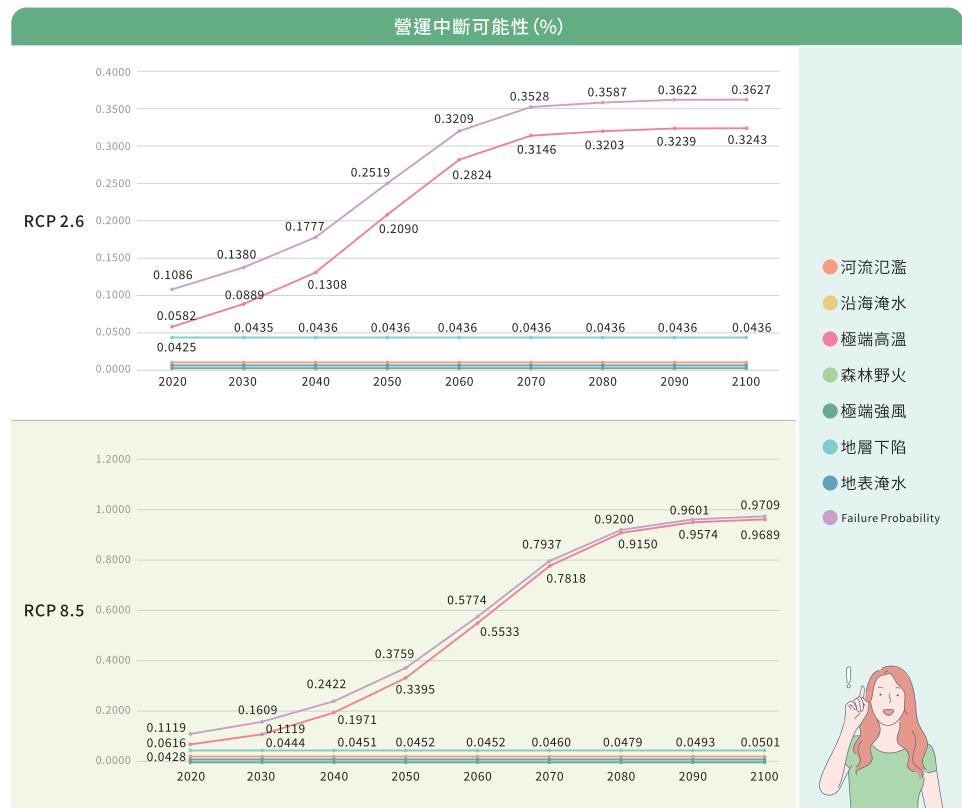
**創新** 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理

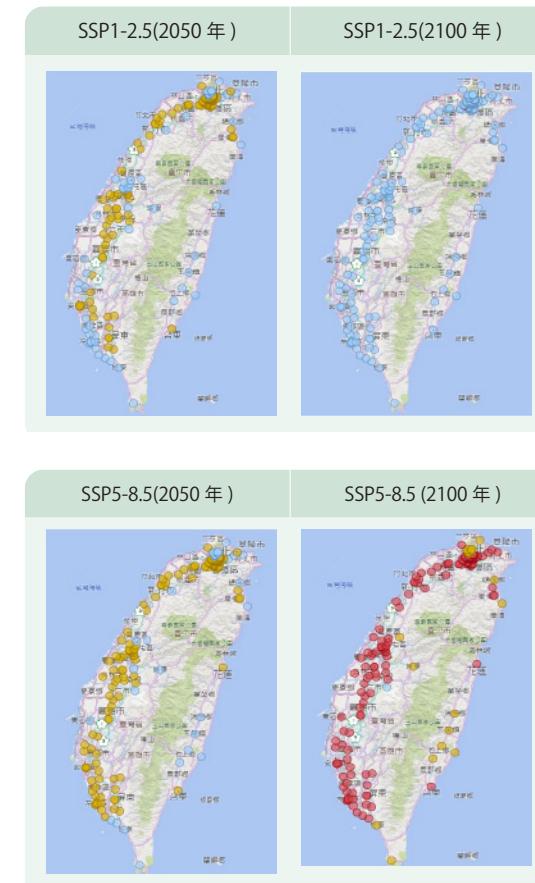
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

**附錄**
**營運中斷可能性 (Failure Probability ,FP%)**
**分析及結果**

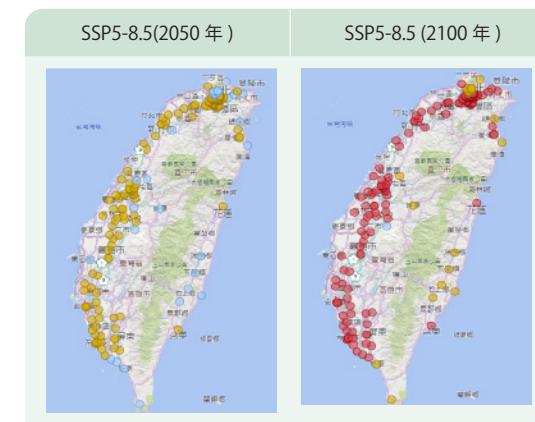
營運中斷可能性 (FP%) 為考量各類氣候災害在該年度對建築物停止運作的可能機率，並以生產力損失 (Productivity Loss) 為核心概念來評估，背後所考量的氣候風險因子為「熱相關工時損失」和「熱相關的超額死亡率」。依分析結果，「極端高溫」在 RCP2.6 和 RCP8.5 情境中皆為造成營運中斷的最大因素，尤其在 RCP8.5 底下於 2100 年將有 97.09% 造成營運中斷，使新光人壽更加重視推動低碳轉型。

**RCP2.6 和 RCP8.5 氣候情境下「營運中斷可能性」**


針對營運據點及投資用不動產營運中斷主要受到「極端高溫」所影響，故使用「金融業氣候實體風險資訊整合平台資訊」，進一步評估未來高溫情況，依據評估結果 (如下圖) 可以觀察到在 2100 年在 SSP5-8.5 情境下營運據點與投資用不動產所在地大部分溫度最高均達到攝氏 38 度以上，處於高溫紅燈狀況。


**風險回應**

為因應營運中斷情況，本公司已導入及建置營運持續管理系統 (BCMS)，以降低營運中斷的可能性或損害程度，強化對重大事件的因應能力及快速恢復的能力，以保障客戶及所有利害關係人的利益 (詳見 6.3 風險管理)。依據 IPCC AR6，我們推估 RCP 2.6 和 RCP8.5 情境在本世紀末，可能有 1.3°C 至 5.7°C 間不等的升溫幅度，將使員工因熱傷害 (如中暑) 的可能性增加，為此我們將會更為密切關注員工的職業安全與健康，並在極端天氣下提供更多的防護措施以防範相關傷害的發生。



參考氣象署「高溫燈號」定義，作以下溫度劃分：

- 氣溫  $\geq$  摄氏 38 度
- 摄氏 38 度  $>$  氣溫  $\geq$  摄氏 36 度
- 氣溫  $<$  摄氏 36 度

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

**低碳** 2. 強化氣候韌性  
2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

**3. 邁向淨零未來**

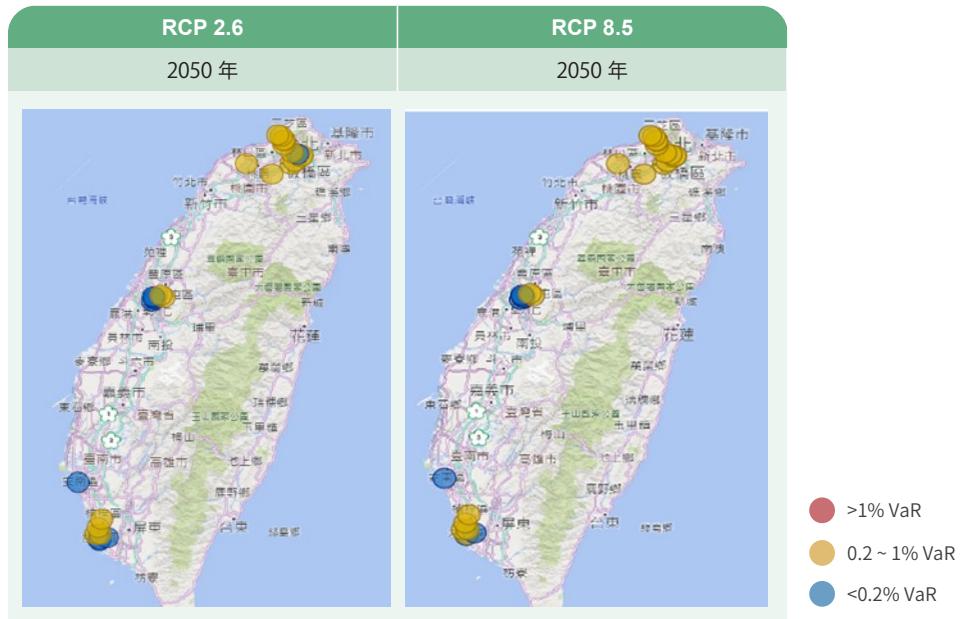
**創新** 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
**共好** 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

**附錄**
**(2) 不動產擔保品**
**分析及結果**

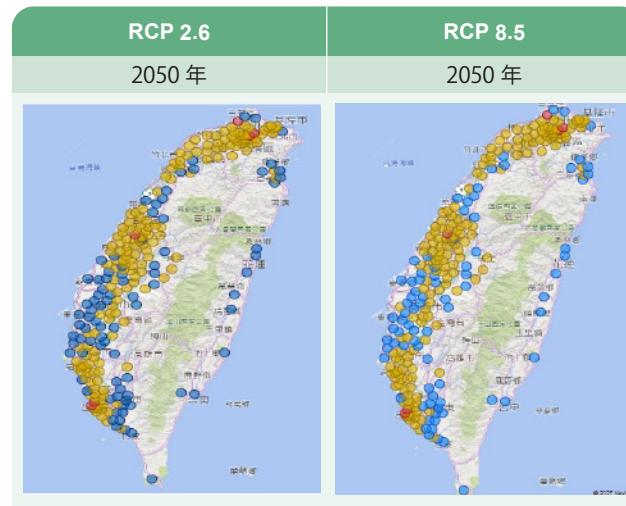
本公司為了解企業放款的不動產擔保品所面臨的實體風險，執行氣候情境 RCP2.6 及 RCP8.5 的實體風險分析，觀察目前所承作的放款在最嚴重情境 RCP8.5 下，於 2100 年期間，不動產擔保品所面臨的氣候變遷風險值 (VaR) 僅 2 件位在臺南市及新北市高於 1%，考量年限均為短期，因此判斷不動產擔保品所面臨的氣候變遷風險短期內不至於構成高風險。

**風險回應**

未來在承作新的放款並需要評估不動產擔保品的價值時，將加強不動產擔保品的實體風險評估，以防範放款面臨的氣候變遷風險。

**RCP2.6、8.5 企業不動產擔保品位置分布及相應風險值情況**


此外本公司亦評估個人放款之不動產擔保品所面臨的實體風險，在 2050 年 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，大部分屬於中度風險，而擔保品位置分布及相應風險情況如下：



- 損失金額 >1 億
- 10 萬 < 損失金額 < 1 億
- 損失金額 < 10 萬

本公司同時使用「金融業氣候實體風險資訊整合平台」，針對國內的企業放款之不動產擔保品所在地，依照不同氣候情境，分析淹水的危害度（淹水發生機率）和脆弱度（減損比例）影響下的暴險情形。結果顯示，2050 年在 SSP5-8.5 情境下為高風險的不動產擔保品為 0 家，中風險為 17 家。

2050 年	指標	SSP1-2.6	SSP2-4.5	SSP3-7.0	SSP5-8.5
高風險	擔保品筆數	0 家 (0.00%)	0 家 (0.00%)	0 家 (0.00%)	0 家 (0.00%)
中高風險	(持有部位餘額總額占比)	10 家 (4.75%)	15 家 (19.15%)	11 家 (14.16%)	17 家 (20.67%)

註 1：高風險係指危害度與脆弱度相乘 >5%

註 2：中高風險係指危害度與脆弱度相乘介於 1%~5%

註 3：此次評估數據係參照「金融業氣候實體風險資訊整合平台」，故評估可能受到平台數據內容所限制

## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性  
2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

## 3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

## 附錄

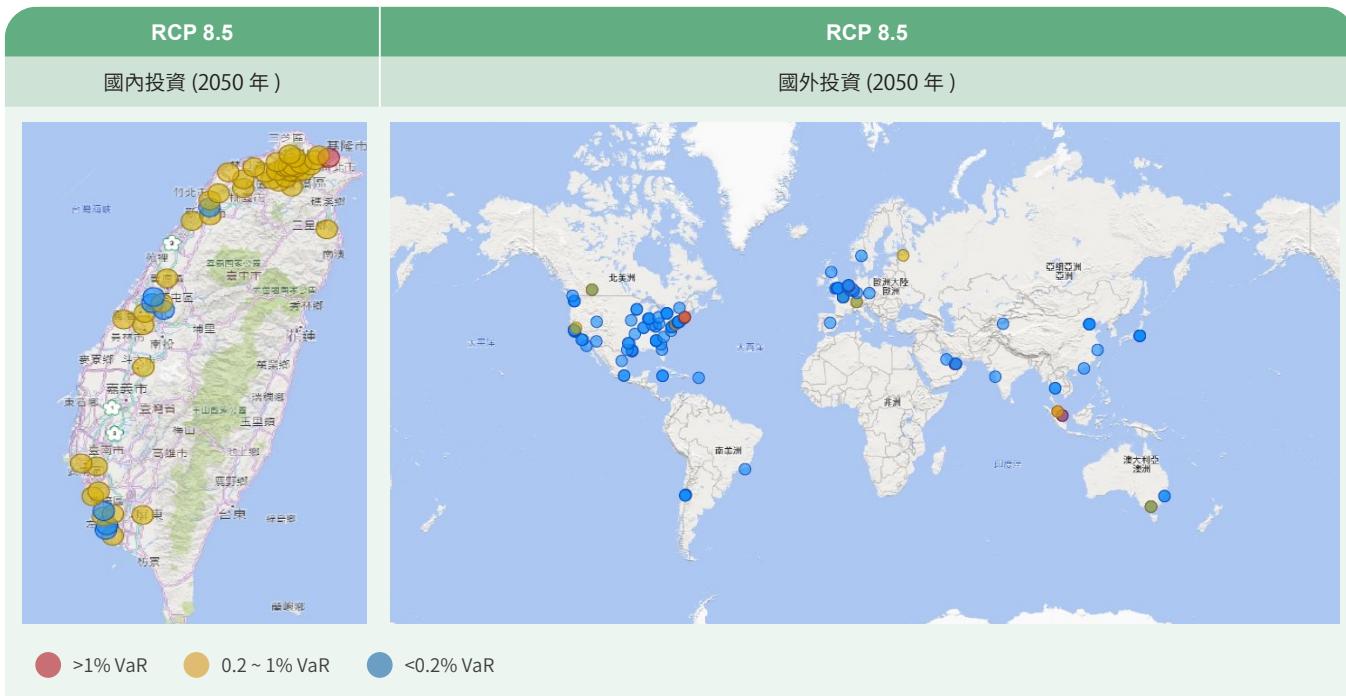
## 投資標的之公司據點

此外本公司亦評估投資部位之聯絡據點所面臨的實體風險進行分析，在國內投資方面，在 2050 年 RCP8.5 情境下，其國內股票及債券部位之聯絡據點大部分均屬於中低度風險；在國外投資方面，在 2050 年 RCP8.5 情境下，其國外股票部位及債券部位之聯絡據點大部分屬於中低度風險；具有高風險分布於北美洲、東南亞等。因投資部位持有期間並非長期，且所持有為有價證券而非不動產，故流動性較高，受實體風險影響較小，投資部位受轉型風險較大，其位置分布及相應風險情況如右：



## 投融資標的公司

本公司使用「金融業氣候實體風險資訊整合平台」，針對國內投融資標的公司之聯絡據點，進行淹水的危害度和脆弱度影響下的暴險情形分析，結果顯示，絕大多數的投融資標的 2050 年在各氣候情境下都屬中、低度風險。各情境分布於高和中風險的家數統計如右表。



	2050 年	指標	SSP1-2.6	SSP2-4.5	SSP3-7.0	SSP5-8.5
股票	高風險	筆數 (持有部位餘額總額占比)	2 家 (0.04%)	3 家 (0.22%)	1 家 (0.02%)	6 家 (0.67%)
	中高風險		16 家 (26.61%)	19 家 (29.11%)	14 家 (23.54%)	31 家 (63.26%)
債券	高風險		1 家 (0.13%)	1 家 (0.13%)	1 家 (0.13%)	2 家 (0.59%)
	中高風險		5 家 (6.13%)	6 家 (14.71%)	5 家 (6.13%)	15 家 (36.79%)
授信	高風險		0 家 (0.00%)	0 家 (0.00%)	0 家 (0.00%)	1 家 (0.66%)
	中高風險		2 家 (42.02%)	2 家 (42.02%)	2 家 (42.02%)	2 家 (42.26%)

註 1：高風險係指危害度與脆弱度相乘 >5%

註 2：中風險係指危害度與脆弱度相乘介於 1%~5%

註 3：此次評估數據係參照「金融業氣候實體風險資訊整合平台」，故評估可能受到平台數據內容所限制。

## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

## 2. 強化氣候韌性

2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

## 3. 邁向淨零未來

## 4. 孕育多元人才

## 5. 卓越客戶體驗

## 6. 實踐永續治理

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄

## (3) 人身保險熱傷害理賠支出分析

## 分析及結果

為評估升溫與台灣熱傷害事件發生對理賠支出的關係，本公司運用 2015~2024 年氣象局日均溫、理賠金額及「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平臺 (TCCIP)」AR6 氣候情境資料，分析未來人身保險熱傷害理賠支出的變化；初步結果顯示，升溫將使本公司的人身保險熱傷害理賠支出預估增加不高於 1,000 萬，且對於保險理賠非屬重大財務影響。另外，過去十年間的熱傷害理賠資料較難代表全臺灣整體人口受熱傷害影響的趨勢，每日平均溫度也並非與熱傷害相關的唯一變數。囿於資料限制原因，必須待未來資料可取性提高後進行更進一步之分析。

## 風險因應

有鑑於人身保險商品與氣候變遷之關係，尚需要更多資料及技術進行評估，未來期望透過跨領域的產官學合作，在取得資料和分析方法學發展得更豐富後，持續精進氣候情境對台灣民眾傷害的影響分析，以了解人身保險商品所面臨的氣候變遷風險，協助民眾應對越趨極端的氣候趨勢。

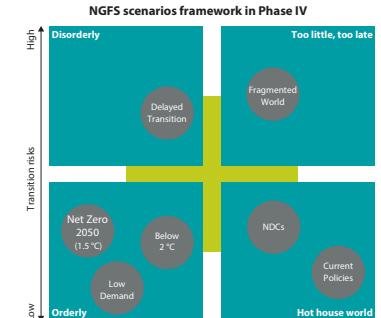
註：熱傷害保險商品之標的期間各為十年期：2026 年 -2035 年、2056 年 -2065 年、2091-2100 年

## (4) 實體風險小結

實體風險經整體評估後對公司營運影響不大，採取管理措施為「接受」。後續將持續持監控不動產、不動產擔保品氣候風險值 (Value at Risk%)，並根據其變化採取相應氣候行動方案。

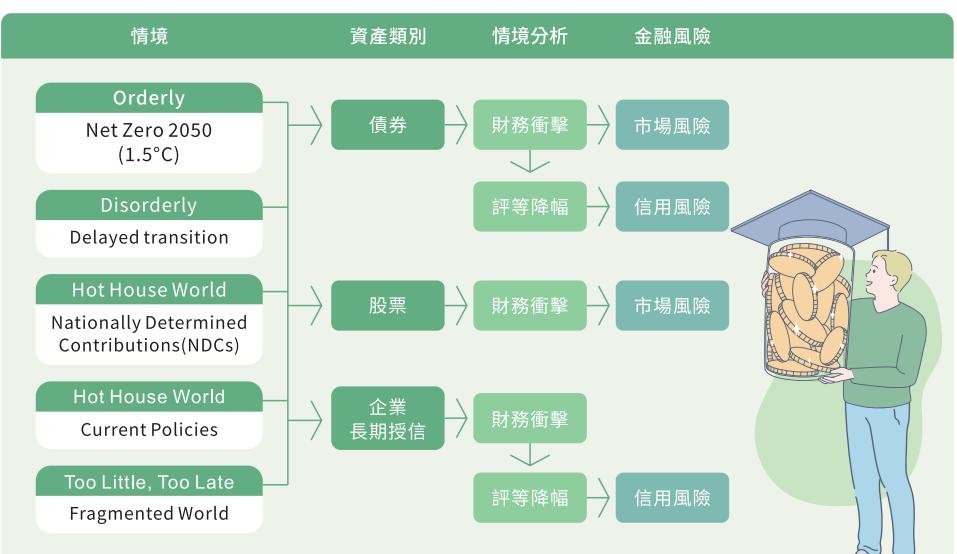
## B. 轉型風險

轉型風險情境分析係針對邁向低碳經濟調整之過程中可能產生的風險進行評估與衡量，本公司採用由全球主要國家中央銀行及金融監理機關組成之「綠色金融合作網絡體系」(Network for Greening the Financial System, NGFS) 之國際數據 (包含對未來能源耗能增長率、能源單位成本、碳排放增長率、碳費單位成本等評估)，並選定 NGFS Scenario Explorer 發佈的參數模型產出之「Current policies」、「Delayed transition」、「Nationally Determined Contributions(NDCs)」以及「Net Zero 2050」以及「Fragmented World」(此次新增)- 五種情境作為轉型風險基礎分析情境，建構高氣候變遷風險產業標竿之能源耗能與二氧化碳排放分佈模擬，估算標的財務指標受轉型風險情境影響後之財務衝擊，相關情境分析假設說明及結果如下：



資料來源：NGFS Scenarios for central banks and supervisors, November 2023

## 轉型風險評估之傳導路徑圖



## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

## 1. 永續新光

**低碳 2. 強化氣候韌性**

2.1 氣候治理

● 2.2 氣候策略

2.3 氣候風險管理

2.4 氣候指標與目標

## 3. 邁向淨零未來

**創新 4. 孕育多元人才**

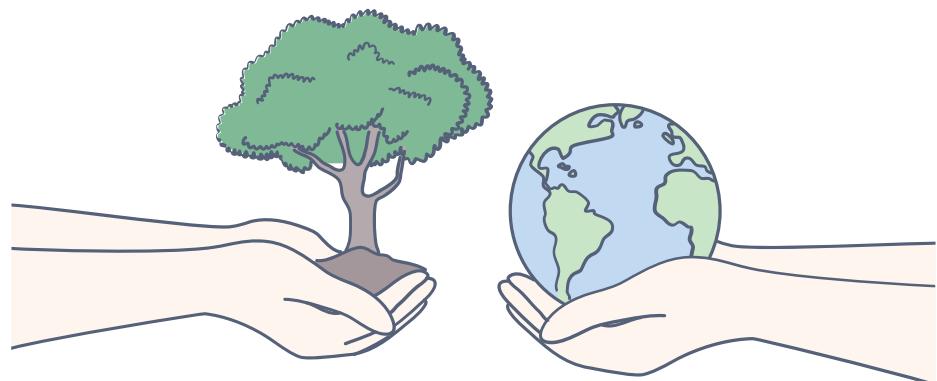
## 5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄


**(1) 轉型風險情境分析說明**

情境類別		情境說明		
Current Policies( 維持當前政策 )		依據各國政府現有政策強度進行氣候變遷轉型風險指標估算。		
Nationally Determined Contributions(NDCs) ( 國家自訂貢獻 )		涵蓋所有已承諾的減碳目標，即使尚未有相應的有效政策支持。		
Delayed transition( 延遲轉型 )		假設年度碳排放量在 2030 年之前不會下降，需採取強而有力的政策來將全球升溫控制在 2°C 以下。		
Net Zero 2050(2050 淨零 )		透過嚴格的氣候政策與創新技術，將全球升溫控制在 1.5°C，並於 2050 年前實現全球碳中和。		
Fragmented World( 零碎化世界 )		假設各國的氣候政策反應延遲且步調不一致。未設定淨零目標的國家僅遵循當前政策，而其他國家則僅部分實現其減碳承諾。		
情境假設				
受影響資產範圍	產業範圍	地理區範圍	預測期間與間隔	輸入參數
				情境參數 財務參數
屬高氣候變遷風險產業之債券、證券投資標的以及企業長期融資放款	金屬與採礦、石油與天然氣、電力發電、鋼鐵業、化工、航空等高氣候變遷風險產業	美洲、亞洲、歐洲、大洋洲	2024-2050 年 ( 每年 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源耗能量</li> <li>能源價格</li> <li>二氫化碳放量</li> <li>碳價</li> <li>資產負債表</li> <li>綜合損益表</li> <li>現金流量表</li> </ul>

**(2) 轉型風險情境分析結果**

資產類別	氣候情境	受氣候情境之評級變化或財務影響			說明	
		短期 (2030 年 )	中期 (2040 年 )	長期 (2050 年 )		
債券投資	Current Policies	平均降幅 1 個信用評級	平均降幅 約 1-2 個信用評級	平均降幅 2-3 個信用評級	依左側情境分析結果，主要影響於石油和天然氣、鋼鐵業、無酒精飲料業與半導體業等產業，且財務衝擊有限，屬本公司可接受範圍。	
	Nationally Determined Contributions (NDCs)	平均降幅 1 個信用評級	平均降幅 約 2 個信用評級	平均降幅 3 個信用評級		
	Delayed transition	平均降幅 1 個信用評級	平均降幅 約 23 個信用評級	平均降幅 3-4 個信用評級		
	Net Zero 2050	平均降幅 1-2 個信用評級	平均降幅 2-3 個信用評級	平均降幅 3 個信用評級		
	Fragmented World	平均降幅 1 個信用評級	平均降幅 2 個信用評級	平均降幅 3 個信用評級		
股票投資	Current Policies	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2024 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 18.21%</li> </ul>			綜合分析下種風險情境對股票投資標的之財務獲利能力產生之影響，主要風險集中在半導體、水泥及鋼鐵業等產業，本公司仍將依據其潛在之氣候風險及報酬特性進行投資管理。	
	Nationally Determined Contributions(NDCs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2024 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 18.11%</li> </ul>				
	Delayed transition	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2024 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 27.58%</li> </ul>				
	Net Zero 2050	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2024 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 26.37%</li> </ul>				
	Fragmented World	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務影響指標：稅息折舊及攤銷前利潤率 (EBITDA Margin)</li> <li>與 2024 年相比，投資標的平均 EBITDA Margin 最大降幅 21.53%</li> </ul>				
長期企業融資	Current Policies	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 2024 年相比，平均降幅 1 個信用評級</li> </ul>			依左側情境分析結果，主要影響於營建業，且財務衝擊有限，屬本公司可接受範圍。	
	Nationally Determined Contributions (NDCs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 2024 年相比，平均降幅 1 個信用評級</li> </ul>				
	Delayed transition	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 2024 年相比，平均降幅 1 個信用評級</li> </ul>				
	Net Zero 2050	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 2024 年相比，平均降幅 1 個信用評級</li> </ul>				
	Fragmented World	<ul style="list-style-type: none"> <li>與 2024 年相比，平均降幅 1 個信用評級</li> </ul>				

**(3) 轉型風險小結**

轉型風險經整體評估後，在信評變化及財務影響上對公司營運影響不大，採取管理措施為「接受」。然為積極因應轉型風險，並持續監控轉型風險對公司部位影響程度，本公司已將氣候風險因素納入投融資相關規範，訂定投融資決策前應審慎評估交易對象之氣候變遷風險，並於交易後持續追蹤管理。

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**2.1 氣候治理**
**● 2.2 氣候策略**
**2.3 氣候風險管理**
**2.4 氣候指標與目標**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

## C. 氣候風險之壓力測試

依前述情境分析之模擬情境參數，本公司將既有風險部位依據作業、信用與市場風險區分後，透過壓力測試，分析作業風險預期損失、信用風險預期損失、市場風險之資產價值減損情形如下：

氣候風險	既有風險	資產類別	方式	氣候情境	壓力測試對本公司之財務影響	說明	
實體風險	作業風險	營運據點與不動產投資	以極端天氣事件可能引起之作業風險事件數及損失影響，估算預期作業風險損失。	RCP 2.6	短期：200 萬 中期：322 萬 長期：542 萬	模擬在特定氣候壓力情境時點下之作業風險預期損失金額。透過模擬所估計出之作業風險預期損失金額並不高，對於作業風險管理的影響有限。	
				RCP 8.5	短期：228 萬 中期：348 萬 長期：550 萬		
信用風險	債券投資	債券投資	透過衡量信用評級、違約機率(PD)變化，估算氣候壓力情境下預期信用損失。	Current Policies	預期信用損失增加 0.86%	考量債券的壓力測試結果所衍生之損失比率增加幅度不高，所衍生之預期信用損失佔債券部位比重低，氣候變遷風險對信用風險之影響有限，屬本公司可接受範圍。	
				Nationally Determined Contributions(NDCs)	預期信用損失增加 0.93%		
				Delayed transition	預期信用損失增加 0.86%		
				Net Zero 2050	預期信用損失增加 2.27%		
				Fragmented World	預期信用損失增加 0.86%		
	長期企業融資	債券投資	透過衡量信用評級、違約機率(PD)、與受到實體風險影響之擔保部位違約損失率(LGD)變化，估算氣候壓力情境下預期信用損失。	Current Policies	預期信用損失為 7.55 千元	考量企業融資的壓力測試結果所衍生之損失金額低，氣候變遷風險對信用風險之影響有限，屬本公司可接受範圍。	
				Nationally Determined Contributions(NDCs)	預期信用損失為 7.55 千元		
				Delayed transition	預期信用損失為 7.55 千元		
				Net Zero 2050	預期信用損失為 7.55 千元		
				Fragmented World	預期信用損失為 7.55 千元		
轉型風險	債券投資	債券投資	以特定轉型風險氣候壓力情境對股債發行公司之營運影響，估算股、債價值的影響程度。	Current Policies	損失占 2024 年底債券部位 0.21%	債券的壓力測試結果所衍生之損失佔債券部位比重均小於 1%，氣候變遷風險對市場風險之影響有限，屬本公司可接受範圍。	
				Nationally Determined Contributions(NDCs)	損失占 2024 年底債券部位 0.42%		
				Delayed transition	損失占 2024 年底債券部位 0.21%		
				Net Zero 2050	損失占 2024 年底債券部位 0.15%		
				Fragmented World	損失占 2024 年底債券部位 0.21%		
	市場風險	股票投資		Current Policies	損失占 2024 年底股票部位 5.50%		
				Nationally Determined Contributions(NDCs)	損失占 2024 年底股票部位 5.47%		
				Delayed transition	損失占 2024 年底股票部位 5.50%		
				Net Zero 2050	損失占 2024 年底股票部位 5.82%		
				Fragmented World	損失占 2024 年底股票部位 5.49%		

時間範疇定義：短期為 2030 年、中期為 2040 年、長期為 2050 年

## 目錄

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

## 1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性  
 2.1 氣候治理  
 2.2 氣候策略  
 ● 2.3 氣候風險管理  
 2.4 氣候指標與目標

## 3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才  
 5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄

綜上，經壓力測試結果顯示，氣候實體與轉型風險對財務衝擊影響程度有限，屬本公司可接受範圍，然為持續有效控管與抵減氣候風險的影響，本公司將採取相應措施（如：調整建立新部位之篩選條件、適度調節既有部位之組合等），並持續透過氣候相關政策與規範，將氣候變遷相關風險納入風險胃納聲明，定期執行金融風險氣候壓力測試，以檢視轉型風險與實體風險對各項業務正負面影響，並定期呈報董事會與相關委員會，以維繫良好氣候治理體制。

### 2.2.3 情境分析、壓力測試之執行及管考計畫

根據實體風險及轉型風險之情境分析結果，每年持續執行情境分析及壓力測試，其目標是在不同氣候情境下，對公司不動產及所投資部位財務影響，而評估結果也會連結至氣候風險議題庫（用來辨識本公司氣候風險與機會項目）及制定風險回應。實體風險方面，針對所評估出來影響較大實體風險因子，採取相應對策；在轉型風險方面，經評估結果，其高氣候風險產業受到轉型風險較大，故針對高碳排放產業之投融資對象，於投資前進行氣候變遷風險評估，於交易後持續檢視其 ESG 與氣候績效，積極與相關企業議合，協助產業進行零碳轉型，相關投融資管理流程，詳見 7.1 推動永續金融，另依照安定基金辦理「情境分析作業」，請參照附錄。



## 2.3 氣候風險管理

氣候變遷已成為全球最迫切的風險之一，主動回應、積極辨識及管理氣候變遷風險與機會，將是調和金融經濟活動、社會福祉與地球生態的必要舉措。為降低氣候變遷對企業營運的影響，本公司氣候變遷風險之管理機制除依循 TCFD 指引及新光金控永續金融政策，將「氣候變遷風險」納入本公司風險管理政策，更與既有企業風險管理框架整合並持續精進，以內部控制三道防線架構進行氣候變遷風險管理。

### A. 氣候風險管理架構



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

**低碳** **2. 強化氣候韌性**  
2.1 氣候治理  
2.2 氣候策略  
● 2.3 氣候風險管理  
2.4 氣候指標與目標

**3. 邁向淨零未來**

**創新** **4. 孕育多元人才**  
5. 卓越客戶體驗

**共好** **6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**B. 氣候風險管理因應機制**

本公司投融資氣候變遷風險管理機制來自母公司及本公司：

- (1) 新光集團氣候變遷風險管理機制，包括「新光金控永續金融政策」、「財務碳排放管理準則」、「單一國家、區域及產業別之大額曝險管理準則」。
- (2) 新光人壽氣候變遷風險管理機制，包括「氣候變遷風險管理辦法」，以及投融資面、保險服務面、營運面三個面向管理。

**C. 碳資產暴險**

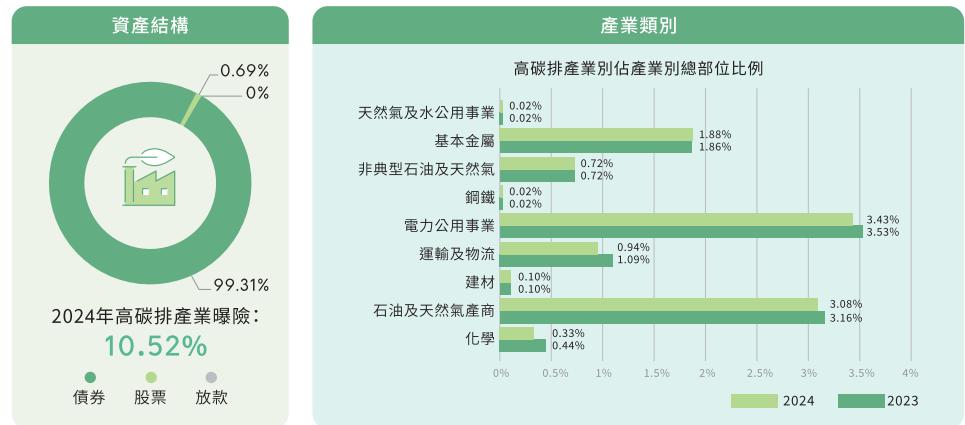
淨零排放已成為全球趨勢，國際陸續展開碳稅、碳交易等碳定價制度的運作，歐盟碳邊境調整機制（CBAM）已於 2023 年試行，新的政策及貿易規則將改變市場，各國政府也將針對產業及能源轉型頒布相關政策，可預見消耗大量化石燃料及電力的高碳排產業將首當其衝，亦將對資本市場帶來嚴重衝擊。

為因應此趨勢，本公司依循新光金控永續金融政策及高碳排產業相關管理規範，審慎檢視高碳排產業交易對手對氣候變遷之負面影響，依其所屬產業及碳排情形進行交易評估，交易後亦定期監測投融資標的改善狀況，動態調整交易策略，並積極鼓勵交易對手進行相關減緩措施以降低氣候相關風險，藉以有效達成永續金融去碳化目標。

2024 年高碳排產業比例約 10.52%，其中以債券為主（約 99%），若以產業來看，則以「電力公用事業」及「石油及天然氣產商」產業為主。然在投融資組合減碳趨勢下，將持續關注產業轉型情況，並監控曝險情形。

**高碳排產業清單**

化學	電力公用事業
鋼鐵	運輸及物流
石油和天然氣產商	建材
非典型石油及天然氣（新增）	基本金屬（新增）
天然氣及水公用事業（新增）	

**資產類別與產業類別揭露曝險情形：**


註：2023 年高碳排產業占比係依 2024 年之標準試算，高碳排產業占總部位比例 2024 年較 2023 年下降。

**D. 煤炭及非典型石油與天然氣相關產業逐步退出承諾**

新光人壽審慎評估煤炭相關高碳排產業之資金運用，依循新光金控承諾設定煤炭及非典型石油與天然氣相關產業逐步退出時程，其範圍包括：上市櫃股權與債權、專案融資、信用額度與貸款、固定收益商品承銷業務，以及所有主動、被動與委由第三方管理之投資部位。我們的階段性承諾為：

1. 即日起停止對煤炭及非典型石油與天然氣相關專案，及煤炭及非典型石油與天然氣相關事業持續擴張公司的專案直接投融資支持。
2. 於 2030 年前，全面退出全球煤炭相關產業的投融資支持。
3. 於 2040 年前，全面退出全球非典型石油與天然氣相關產業的投融資支持。

上述相關產業之排除對象為，若有具體減碳行動或明確轉型計畫 包括通過科學減碳目標 (SBT)、使用碳捕捉技術移除碳排量、或其他經第三方機構認可之減碳行動等，或為國營事業 / 當地政府持股大於 50% 者，且當地政府已公布與巴黎協定目標一致之淨零路徑及淨零目標者，可進行個案評估，並授權各單位主管同意後維持業務往來。

註 1：煤炭相關事業係指煤礦開採及設備、煤碳買賣及燃煤發電、煤碳運輸相關產業，且營收或發電占比大於 5% 者。

註 2：非典型石油與天然氣相關事業係指油砂、頁岩油氣、北極油氣、深海鑽油，及上述非傳統方式所衍生液化天然氣生產相關產業，且營收占比大於 5% 者。

目錄	
董事長與總經理的話	
永續重點績效	
永續榮耀與肯定	
永續特色專欄	
1. 永續新光	
<b>低碳 2. 強化氣候韌性</b>	
2.1 氣候治理	
2.2 氣候策略	
2.3 氣候風險管理	
● 2.4 氣候指標與目標	
3. 邁向淨零未來	
創新 4. 孕育多元人才	
5. 卓越客戶體驗	
共好 6. 實踐永續治理	
7. 發揮金融永續價值	
8. 打造共好社會	
附錄	

## E. 低碳投資之潛在風險

本公司將 ESG 議題整合至綠色投融資決策與行動，並致力於低碳轉型投資，但同時評估可能產生部分潛在風險，說明如下：

產業	產業本身風險	本公司投資可能面臨風險
低 碳 產 業	一、能源中斷風險：再生能源的供應中斷風險較高 1.風力發電廠等設施可能出現故障 2.智能能源電網或虛擬電站可能存在的網絡安全漏洞	一、市場風險： 1.電力供給中斷導致市場停擺，降低收益。 2.投資的低碳產業公司因此營運受影響、投資方收益亦會受到影響。
	二、低報酬率風險：再生能源投資無法滿足投資者預期報酬	二、市場風險：短時間內報酬率可能較高碳排產業低，導致市場投資者撤資，進而使金融機構資產價值下跌。
	三、法規風險 - 生物多樣性降低： 風能和太陽能需要大量土地，導致棲息地破壞。同樣，使用生物燃料作為石油的替代品可能有助於減緩氣候變化，但規模化使用可能會導致生物多樣性損失。生物多樣性降低或氣氧化物的提高，可能未來會違反政府法規規定。	三、聲譽風險：投資於違反法規的公司將導致投資公司的聲譽降低

## 2.4 氣候指標與目標

氣候議題引發國際高度重視，為呼應全球淨零趨勢，我國國家發展委員會 (National Development Council) 公布之「臺灣 2050 年淨零排放路徑」，母公司新光金控為落實永續金融並響應國家淨零策略，於 2022 年正式簽署科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi) 承諾書加入國際減碳行列，遵循金融機構 SBT 指引文件，針對範疇 3 投融資部位進行去碳策略擬定及科學基礎減碳目標設定，並於 2024 年通過 SBTi 審核。新光人壽設定自身營運減碳目標，更盤點投融資組合碳排放及訂定氣候相關指標，並掌握相關氣候機會，期望發揮金融業核心職能促成低碳轉型。

### 2.4.1 新光人壽氣候指標與目標

永續議題	觀察指標	短期目標	2024 年達成情形	中長期目標
氣候變遷行動 <sup>註 1</sup>	範疇一與二減量 <sup>註 1</sup>	與基準年相比，範疇一與範疇二碳排放量減量 9.2% <sup>註 2</sup>	與基準年相比，範疇一與範疇二碳排放量減少 23%	2030 年範疇一與範疇二碳排放量依 SBT 目標減量少 42%
綠色營運	投融資組合去碳化	上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 30%	上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 34.7%	2027 年上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 50.3%

註 1：為新光人壽永續重大議題，基準年均為 2022 年

註 2：新光人壽 2024 年減量目標為 9.2%；2025 年減量目標為 14.67%

### 2.4.2 財務碳排放量

自 2021 年依照金融穩定委員會 (FSB) 、科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 及碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 公布之碳排放計算方法學，盤查範疇三投融資組合碳排放量，並依據金融業範疇三財務碳排放計算指引之揭露要求與建議，揭露盤查覆蓋率、財務碳排放量 (ktCO<sub>2</sub>e) 、加權平均碳強度 (每新台幣百萬元投融資公司營收, tCO<sub>2</sub>e / TWD\$M revenue) 及經濟排放強度 (每新台幣百萬元投融資, tCO<sub>2</sub>e / TWD\$M) 。

#### ● 投融資組合碳排放量

2024 年揭露範疇三依 SBTi 公布之目標必要設定項目 (上市櫃股權及債券、企業長期貸款)，依照 PCAF 方法學，REITS 因方法論未成熟及部分資料可取得性不足，目前尚無法揭露，本公司將持續精進，以期盤查覆蓋率能逐年增加。前述數值放置永續報告書中，並以標準 AA1000AS v3 Type 2 Moderate 為報告書查證。

2024 年財務碳排放量為 1,594 ktCO<sub>2</sub>e，因保險公司資金配置特性，以債券所產生之財務碳排放量比例最高 (占約 91%)，另加權平均碳強度及經濟排放強度均呈現逐年下降趨勢。

若以產業類別區分，絕對碳排放量高的產業主要為「石油及天然氣產銷業」及「電力公用事業 (燃煤為主)」；觀察強度單位，加權平均碳強度高的產業主要為「建材業」及「鋼鐵業」。本公司已針對高碳排產業訂定管理規範，動態調整交易策略，以有效達成永續金融去碳化目標。

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**2.1 氣候治理**
**2.2 氣候策略**
**2.3 氣候風險管理**
**● 2.4 氣候指標與目標**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**投融資組合財務碳排放量 - 資產類別**

資產類型 / 年度	財務碳排放量 (ktCO <sub>2</sub> e)			加權平均碳強度 (tCO <sub>2</sub> e / TWD\$M revenue)			經濟排放強度 (tCO <sub>2</sub> e / TWD\$M)		
	2022 年	2023 年	2024 年	2022 年	2023 年	2024 年	2022 年	2023 年	2024 年
上市櫃股權投資	262.79	227.77	133.85	0.534	2.97	2.61	1.270	1.168	0.657
上市櫃債券	1,651.98	1,471.29	1,460.17	2.114	2.04	1.96	1.199	1.031	0.95
長期借款	0.23	0.003	0.004	0.0003	0.02	0.03	0.130	0.002	0.005
合計	1,915.0	1,699.06	1,594.02	2.65	2.15	2.03	1.207	1.047	0.915

註 1：依據 2022 年 12 月 PCAF 更新之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》第 46 頁，本評估範圍排除國際準則尚未提供明確計算方法之金融資產，包括：assets held for sale, private equity that refers to investment funds, green bonds, loans for securitization, exchange traded funds, derivatives (e.g., futures, options, swaps), initial public offering (IPO) underwriting。

註 2：盤查範疇係依據科學基礎減碳目標倡議 (SBTi) 公布之 SBT 目標必要設定項目，其中 2024 年各資產別盤查涵蓋為上市櫃股權及債券 100%、企業長期貸款 (非中小企業) 67% 以上。

註 3：資料品質 (依分攤碳排放權重) 約有 99% 為 2 (來源包含彭博公司所揭露碳排、公開資訊觀測站所揭露碳排及主動查找公司所揭露碳排)、約 1% 為 4 (來源為彭博預估碳排)、0% 為 5 (來源為產業平均碳排)。

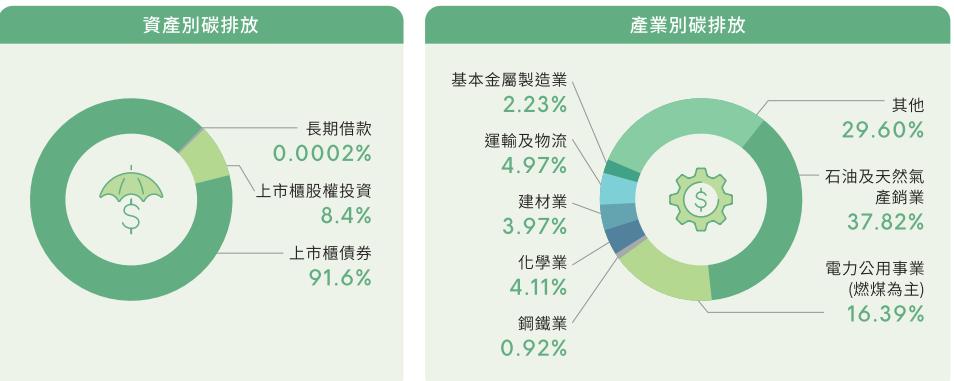


因母公司新光金控於 2023 年加入「自然相關財務揭露」(TNFD) 論壇，與國際領先作為的機構共同探討全球自然資本議題及未來解方，新光人壽初步依循 TNFD 指引之 LEAP 方法學的定位 (Locate) 的要求，以臺灣營運據點及高自然敏感性產業之投資部位進行疊圖分析其座落位置是否與生物多樣性區域重疊，經辨識結果顯示，新光人壽共有 3 家通訊處位於動物多樣性熱點周圍 1 公里內，因這些據點在人口都市地區，初步評估影響及風險程度較低。

**投融資組合財務碳排放量 - 產業類別**

產業類別	投融資部位佔比 (%)	財務碳排放 (ktCO <sub>2</sub> e)	財務碳排放量佔比 (%)	加權平均碳排放強度 (tCO <sub>2</sub> e / TWD\$M revenue)
高碳排產業	石油及天然氣產銷業	3.35%	602.93	37.82%
	電力公用事業 (燃煤為主)	3.01%	261.23	16.39%
	鋼鐵業	0.06%	14.65	0.92%
	化學業	0.58%	65.44	4.11%
	建材業	0.17%	63.21	3.97%
	運輸及物流	1.05%	79.28	4.97%
	基本金屬製造業	1.35%	35.50	2.23%
其他	90.43%	471.78	29.60%	0.81
總計	100.00%	1,594.02	100.00%	2.03

註：基本金屬製造業為 2024 年調整新加入高碳排產業清單

**2024 年資產別碳排放、產業別碳排放**

**● 主權債財務碳排放**

本公司依循 PCAF 公布之碳排放計算方法學，盤查主權債範疇一之財務碳排放，並新增揭露主權債碳排放。

2024 年	財務碳排放量 (ktCO <sub>2</sub> e)	經濟排放強度 (ktCO <sub>2</sub> e / 百萬 USD)
範疇一 (排除 LULUCF)	5,640.54	0.29
範疇一 (包含 LULUCF)	5,874.00	0.30

註 1：聯合國氣候變遷綱要公約 (UNFCCC) 針對溫室氣體亦多考量「土地利用、土地利用變化及林業 (Land Use, Land Use Change and Forestry, LULUCF)」，使各國可依據 LULUCF 的規畫而進行碳排放和碳移除量的估算，國家總體碳排放可能會因為 LULUCF 而增加或減少。

註 2：主權債投資部位為 2024 年數據。有鑑於資訊取得限制，國家碳排放量使用 2021 年數據、購買力平價調整後的 GDP 使用 2023 年數據。

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

# 3

## 邁向淨零未來

| GRI 3-3 |

### 策略重點

- 依循SBTi減碳路徑，建立新光減碳準則
- 建立再生能源自發自用設施
- 打造綠建築

### 承諾

堅信淨零排放不應只是口號，打造永續低碳的未來更應從基礎做起。因此我們訂立目標，透過縝密的數據盤查、減量規劃及內化減碳意識等行動，朝淨零之路穩健前行。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
氣候變遷行動	持續落實自身營運減碳目標與計畫，較基準年 (2022) 減量 <b>9.2%</b>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S1+S2 排放量相較基準年 (2022) 減少 <b>23%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S1+S2 排放量相較基準年 (2022) 減少 <b>14.7%</b></li> <li>• 完成 1 處據點之自發自用再生能源設備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2030 年 S1+S2 排放量較基準年 (2022) 減量 <b>42%</b></li> <li>• 完成 3 處據點之自發自用再生能源設備</li> </ul>
	優化新建案之永續設計，取得綠建築標章及其他永續不動產相關認證	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新增 1 張鑽石級低碳建築候選證書</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新建案皆取得銀級以上綠建築證書</li> </ul>	

# 3. 邁向淨零未來

## 3.1 低碳營運管理

| GRI 2-27 |

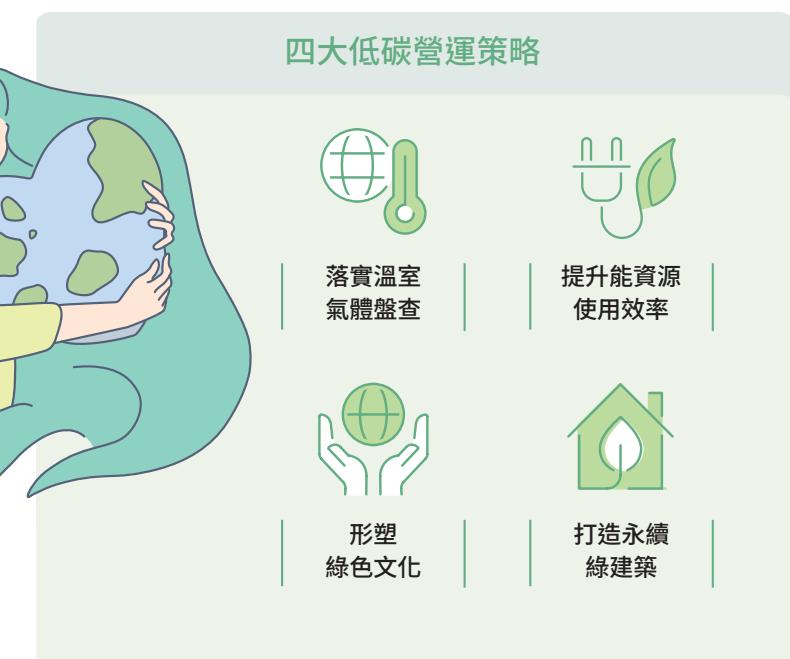
新光人壽持續減少金融服務對環境可能產生的影響，除積極參與、贊助各界環保活動外，亦頒布《新光人壽環境政策》，作為環境永續行動之最高依據。為有效推動環境永續作為，企業永續經營委員會下設「環境保護組」，負責環境政策、策略目標及行動方案的規劃與執行，定期向委員會彙報各項行動成果，並特別將年度溫室氣體盤查作業，按季提報董事會檢視控管。為實現2030年淨零排放目標，我們持續提升各項能源設備之能源效率，並逐步具體實踐SDG 13之目標。

在行動面上，藉由提升能源效率，減少紙張、廢棄物及水等資源耗用，並強化環境宣導機制，與員工及保戶們共同落實對環境友善的行動與責任。2024年無違反環境法規之情事發生。



我們透過完善的環境管理措施及機制，於日常營運中減少對能資源的耗用，降低企業整體的碳排放量。自2014年起即導入環境相關管理認證作業，且持續維持系統運作；2024年維持ISO 14046水足跡查證之有效性，擴大ISO 50001能源管理系統驗證範圍，除了新光摩天大樓另增加新光松山金融大樓，並完成全據點（含海外）之ISO 14064-1：2018溫室氣體盤查作業，取得第三方查證聲明書。

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



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

• 3.1 低碳營運管理  
3.2 低碳策略行動

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來  
3.1 低碳營運管理  
• 3.2 低碳策略行動

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 3.2 低碳策略行動

### 3.2.1 落實溫室氣體盤查

| GRI 305-1、305-2、305-3、305-4、305-5 |

#### A. 溫室氣體排放量

依循新光金控加入科學基礎減碳目標，設定至 2030 年範疇一與範疇二碳排放量減量 42%，新光人壽 2024 年目標較基準年 (2022 年) 減少 9.2%，實際範疇一及範疇二溫室氣體排放量為 11,803 tCO<sub>2</sub>e，較基準年成功減少 23% 碳排放量，因主要碳排放來自於人員行政辦公作業，以公司正式員工數，評估每人排放強度為 1.18 tCO<sub>2</sub>e。除了節約能源之外，我們亦以行動支持綠色能源，2024 年使用綠電約 54 萬度取代一般用電，並配合集團淨零目標逐步拉高綠電使用比例，為減緩地球暖化盡一份心力。

#### 近三年溫室氣體排放量統計

統計項目	單位	2022 年 (SBTi 基準年)	2023 年	2024 年
溫室氣體總排放量	tCO <sub>2</sub> e	18,005.67	16,737.21	<b>14,531.27</b>
範疇一排放量 (C1)	tCO <sub>2</sub> e	1,553.66	1,463.21	<b>1,322.90</b>
範疇二排放量 (C2)	tCO <sub>2</sub> e	13,768.62	12,484.70	<b>10,480.58</b>
可控制排放總量 (C1+C2)	tCO <sub>2</sub> e	15,322.28	13,947.92	<b>11,803.48</b>
範疇一 + 二排放強度	tCO <sub>2</sub> e / 人	1.59	1.51	<b>1.18</b>
範疇一 + 二排放密集度	tCO <sub>2</sub> e / 百萬元	0.0529	0.0538	<b>0.0370</b>
其他排放量 (C3~C6)	tCO <sub>2</sub> e	2,683.39	2,789.30	<b>2,727.79</b>
其他排放量 (C3~C6) 盤查內容	-	差旅 + 要保書 / 採購能 源間接溫室氣體排放 + 文件銷毀	差旅 + 要保書 / 採購能 源間接溫室氣體排放 + 文件銷毀	差旅 + 所有採購紙 類採購能源間接溫室氣 體排放 + 文件銷毀

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

註 2：2023、2024 年數據委託 DNV 依據 ISO14064-3:2006 完成查驗，並符合 ISO14064-1：2018 標準。

註 3：排放採營運控制權，並以「年使用量 (活動數據) \* 排放係數 \* 全球暖化潛勢係數 (GWP 值)」進行計算；本表排放係數選用「行政院環境部已蒐集溫室氣體排放量相關研究會總之係數資料 - 排放係數管理表 6.0.4 版」，GWP 值統一引用聯合國政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告 (2021.08) (IPCC AR6)。

註 4：範疇一 (C1) 為固定式燃燒源 (緊急發電機柴油、員工餐廳等處使用之天然氣)、移動式燃燒源 (公務車用油)、其他人為系統逸散 (空調冷媒、化糞池) 之直接排放。

註 5：範疇二 (C2) 為電力間接排放，均採計算當下經濟部能源局最近一次電力排放係數計算 (2023 年為 0.494 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度、2024 年為 0.474 公斤 CO<sub>2</sub>e / 度)。

註 6：其他排放量 (C3~C6) 視每年顯著性評估選定揭露項目，故採 C1+C2 作為碳排放強度標準。

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

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



因應「人身保險業辦理資訊公開管理辦法第八條」之要求，新光人壽子公司「新壽公寓大廈管理維護股份有限公司」2024 年溫室氣體排放量如下，並預計於 2027 年完成確信資訊揭露。

溫室氣體總排放量	範疇一排放量(C1)	範疇二排放量(C2)
66.6905 tCO <sub>2</sub> e	1.5934 tCO <sub>2</sub> e	65.0791 tCO <sub>2</sub> e

範疇一+二排放強度	範疇一+二排放密集度
0.2268 tCO <sub>2</sub> e / 人	0.0582 tCO <sub>2</sub> e / 百萬元

註：2024 年新壽公寓大廈管理維護股份有限公司正式員工人數 294 人，營業收入 1,146 百萬元。



#### B. 內部碳定價機制

依循母公司新光金控《溫室氣體減量暨碳定價管理辦法》進行控管，以影子價格模式設定內部碳價，明訂溫室氣體排放總量超出當年度減量目標，應以購買再生能源憑證 (T-REC)、再生能源或節能專案列為下一年度之費用 (如節能汰換費用、碳抵換專案等) 作為酌收之內部碳價，以掌握排碳成本與減碳效率，達碳風險有效控管之目的。

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來  
3.1 低碳營運管理  
• 3.2 低碳策略行動

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 3.2.2 提升能資源使用效率

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

新光人壽設定自身營運減碳目標及執行策略，2024年全面檢視燈具使用狀態並逐步以具節能標章之高光效燈具汰換既有燈具、優化空調系統耗能設備等使用能效，及電梯加裝電力回生系統、規劃自設再生能源轉供等創能作法，積極降低對能資源的依賴，針對無法減少之能資源則逐步以再生能源及友善環境產品取代，為環境永續帶來正面助益。

### 新光人壽能源管理目標



管理項目	2024目標	2024達成情形	2030年前目標
範疇一、二碳排放量	較基準年(2022)	達成	較基準年(2022)
用電量	累計減量9.2%	達成	累計每年減量5.47%
用水量	≤200,035.67度	達成	
公務車用油量	≤2,145.64公升	未達成 <sup>註</sup>	≤近三年人均用量
用紙量	≤22,677包	達成	

註：未達說明請詳 D. 交通運輸耗能狀況

### A. 電力使用狀況

#### 近三年電力使用統計

單位	2022	2023	2024
總用電量 度	27,050,327	25,791,472	<b>22,108,464</b>
正式員工數 人	9,634	9,238	<b>9,992</b>
電力耗用強度 度 / 人	2,807.80	2,791.89	<b>2,212.62</b>
再生能源使用 度	—	522,000	<b>540,000</b>



### 1. 節電專案措施

2024年透過燈具、加壓馬達更新及加裝電梯電力回升系統，預估減少近95萬度電；自主參與台電需量競價活動，將用電高乘載期間所節省的電再賣回給台電，獲得電費扣減，透過此項措施之節電度數較去年成長17倍，顯見激發抑低用電潛能；再者，藉由重新檢視各單位辦公使用面積，進行坪效管理，再實行單位整併，避免空間浪費增加耗能，而此專案預估將減少2百萬度用電。

### 2024年節能專案

主要實施專案	節電度數(度)	節電量(MWh)	減排量(tCO <sub>2</sub> )
參與台電需量競價活動	2,882	2.88	<b>1.42</b>
燈具、加壓馬達更新 (松山金融、惠國、中租雙星)	938,528	939	<b>465</b>
電梯加裝電力回生系統 (松山、新莊)	10,400	10.40	<b>5.15</b>
整合單位使用空間	2,000,000	2,000	<b>988</b>

註：中租雙星燈具更新及新莊電力回生系統係於2024下半年完成，節電(減碳)量為預估年度效益。

### 2. 機房節能

以節能減碳為最高目標，按每年業務的成長，選擇節能設備並透過虛擬環境及資源整合，並持續調校機房用電，2024年新光人壽北瓦大樓電腦機房電力使用效率(Power Usage Effectiveness, PUE)穩定維持為1.55-1.64之間，達Green Grid協會PUE評估標準認可之銀級水準。

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



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
**低碳** 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
3.1 低碳營運管理  
• 3.2 低碳策略行動

創 創 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會  
附錄

## B. 自來水使用狀況

新光人壽用水主要為辦公室民生用途，為員工及部分消費者使用，我們致力減少水資源浪費，2024年用水量較去年減少8.8%，人均用量也有明顯下降；在未來，我們將持續規劃更全面的水資源管理政策，減少水的耗用。



### 近三年自來水使用統計

指標	2022	2023	2024
全台大樓自來水使用量 <sup>註1</sup> (單位:度)	205,083	193,784	<b>176,653</b>
人均用量 (單位:度／人)	21.29	20.98	<b>17.68</b>

註1：摩天大樓以水費單使用度數計算。

註2：其他大樓以水費／水費單價推估；水費單價台北市大樓以14元／度估算、其餘縣市大樓以12元／度估算。

## C. 廢棄物管理

廢棄物主要來源為員工日常產生之生活廢棄物，透過制定長期減量策略、鼓勵員工使用環保餐具，積極推動垃圾減量與回收分類制度，逐步提升資源回收總量並減少廢棄物產生。

### 近三年廢棄物統計

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

註1：2024年資源回收總量由新光人壽總部（新光摩天大樓）推估，焚化總量由五棟自有大樓（新光摩天大樓、松山金融大樓、台中復興大樓、台中惠國大樓及嘉義中興大樓）推估。



## D. 交通運輸耗能狀況

總公司控管公務車用油量較前一年度增加19%，係因業務活動場次增加、文件檔案移倉等公務需求增加所致；為響應交通工具減少碳排放，2024年將高階長官公務車調整為租賃用油電混合車，可依車輛行進速度及踩踏油門的力道自動調整切換動能，並將煞車時耗損的動能或行進間產生過多的動能轉換為電能，使電池自動蓄電，以因應拜訪客戶之高需求，亦達到減低排放污染的目標。



### 近三年交通運輸使用統計

項目	單位	2022	2023	2024
公務車總用油量	公升	2,381	3,047	<b>3,627</b>
溫室氣體排放量	tCO <sub>2</sub> e/年	5.61	7.18	<b>8.34</b>

### 3.2.3 形塑綠色文化

新光人壽積極接軌數位金融，透過「行動化、雲端化、流程e化、數據化」作為與工具應用，減少相關能、資源之耗用，並積極推廣環境教育，推動低碳生活，透過廣大員工、眷屬及保戶的串連及影響力，在工作及生活中共同履行節能減碳行動。

#### A. 落實數位辦公

##### 1. 行政e化

新光人壽導入科技應用，盤點大量用紙之作業，評估e化之可行性，除長期落實電子公文及行政表單之使用，目前已將法令遵循、稽核行政、供應商及採購、董事會暨審計委員會等調整為電子化及系統化作業，大幅提升行政管理效率，亦藉此減少紙張之耗用。2024年行政用紙達成當年度用紙目標，較預計用量減少2,207包，減碳量達7.5t CO<sub>2</sub>e。

## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

### 低碳 2. 強化氣候韌性

#### 3. 邁向淨零未來

- 3.1 低碳營運管理
- 3.2 低碳策略行動

### 創新 4. 孕育多元人才

#### 5. 卓越客戶體驗

### 共好 6. 實踐永續治理

#### 7. 發揮金融永續價值

#### 8. 打造共好社會

## 附錄

## 2. e 化保險服務

新光人壽致力提供各項數位服務並傳遞環境永續理念，鼓勵保戶選用 e 保單及 e 單據，也推薦客戶加入網路會員及使用數位工具取代紙本；另一方面積極數位賦能業務員，推出「e-agent 數位業務員服務認證機制」，觀察各項數位服務交易指標，並透過專案宣導及專題研修熟悉 e 化業務工具，亦訂定數位相關獎勵辦法，加速業務行銷數位轉型，2024 年 7 月起啟用行動 e 補辦服務，業務員透過平板即時取得補辦資訊，以電子傳遞補辦文件，加速新契約流程，為客戶帶來優質低碳金融服務。

E 化保險工具	使用件數	使用率 %
電子 e 保單	218,139	46.9% <sup>註1</sup> (新契約保單 465,200 件)
電子單據	2,363,477	81.4%
行動 e 投保 <sup>註3</sup>	181,469	93.5%
行動 e 理賠	350,501	93%
行動 e 契變	234,151	73%
行動 e 紙付	23,829	80.3%
行動 e 補辦	31,176	34.7%

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



2024年e化保險服務

共省下約2,287萬張紙

約 155.5 t CO<sub>2</sub>e

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 3.4kg CO<sub>2</sub>e

註 3：消耗紙張數量 (包) \* 3.4 (kg CO<sub>2</sub>e) /1,000(單位換算) = 減少之碳排放量 (tCO<sub>2</sub>e)



## B. 推動低碳綠生活

為了全面落實綠色辦公，我們大舉改變辦公模式，以線上會議、線上教育訓練課程取代實體，同時也有效降低通勤、人員移動所產生之碳足跡，除鼓勵數位化工具外，對於近距離的保戶拜訪，則積極鼓勵多用步行或使用低碳運具（如腳踏車），降低外勤人員交通旅運所造成的排放，不但有助於減少溫室氣體的排放量，也有益於同仁健康。

同時為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，辦公區域張貼綠色辦公相關文宣標語，推行上下三層樓步行運動，鼓勵同仁增加運動減少電梯搭乘，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，連續 18 年實施「夏日輕衫」活動，男性同仁著襯衫不打領帶，女性同仁著短袖制服，以具體行動支持環境保護及節能減碳。

## 1. 舊衣新生 讓光循環 - 心光環遊趣

揉合低碳生活、循環經濟、弱勢族群等議題，透過跨領域合作及伙伴關係打造創新解決方案—舊衣新生 讓光循環，將愛心募集的二手牛仔褲透過循環經濟升級再造模式，為弱勢族群創造就業機會，再製的成品則用於公益募款，幫助弱勢家庭獲得微型保險基礎風險保障。延續 2023 年的創新商業模式，2024 年舉辦「心光環遊趣」主題活動，與 Story Wear 合作由 8 到 10 位街角裁縫師組成團隊，將回收布料與廢棄床單再製成 640 件零廢棄時尚配件，與心路基金會展開合作公益專案，共獲得 114 位民眾以實際捐款支持。攜手合作夥伴共同發揮影響力，募得之款項將幫助 459 名身心障礙者獲得基礎的風險保障，並由心路基金會提供就業輔導與支持，使弱勢朋友得以永續前行、邁向自立生活。



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性  
**3. 邁向淨零未來**  
3.1 低碳營運管理  
• 3.2 低碳策略行動

**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**2. 全國健行 - 減碳生活節**

2024 年新光全國健行活動以「減碳生活節」為活動主題，推廣永續減碳概念，結合 ESG 減碳生活的概念，並延伸出系列活動，邀請裸裸市集、奉茶行動、SwingTaiwan、美麗城市等單位展售，共規劃高雄場（駁二大義公園）、台中場（中央公園）及台北場（華中露營場）三場，總計超過 1800 人參與，為落實減碳、減塑理念，現場不提供一次性餐盒及免洗餐具，鼓勵參與民眾自行攜帶環保餐具、水壺，健行完賽還贈送 316 不鏽鋼便當盒，為環保盡一份心力，以實際行動減碳愛地球。


**3. 加入美麗城市平台 - 推動個人碳存摺專案**

響應國際 2050 淨零排放趨勢，新光人壽加入市民永續公司於通訊軟體 (LINE) 推出的「美麗城市」平台，推動「個人碳存摺專案」，結合新光人壽網路投保業務及全國健行活動，推出四款低碳任務獎勵活動，鼓勵民眾完成任務，即可換取由新光人壽提供的低碳行動獎勵，讓民眾的低碳行動力轉化為實際有感的「綠金」力。同時，董事長魏寶生也於 6 月 24 日「永續心台北城：ESG 新解方暨消費者碳有價化發表會」，分享新光人壽減碳實例，盼全民齊心實踐 ESG 行動，響應台灣 2050 淨零排放路徑的 12 項關鍵策略第 10 項「綠色新生活」。

**C. 淨零倡議與行動**

配合國家 2050 淨零排放路徑及策略，除攜手母公司新光金控加入台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 「台灣淨零行動聯盟」，響應並推動「台灣淨零排放倡議 Net Zero 2030/2050」，同步擬定新光人壽淨零排放減碳期中目標及執行策略，預定於 2030 年前將全國據點燈具汰換為 LED，逐步提升空調設備用電效率，建置自發自用再生能源設備，以綠電取代一般用電，並持續執行環境永續訓練，促使同仁改變能資源使用習慣。

**3.2.4 打造永續綠建築**

新光人壽持續調整傳統的建築思維，以 SDG 11 營建具有災後復原能力且永續之建築為目標，改善既有建築物能源效率，並以新建物取得綠建築證書為目標，建構節能環保的生活型態，減少辦公及營運對環境的影響。

**A. 新光人壽友善建築承諾**

- 規劃未來投資開發之新建築時，朝符合綠建築標章銀級以上 / 或符合綠建築設計，提升建築物環境永續效能。
- 持續活化舊建築物與設備，導入各項節能措施，持續降低能源用量，改善既有建築物能源效率，善盡環保責任。



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
**低碳** 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
3.1 低碳營運管理  
• 3.2 低碳策略行動

創 創 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

**附錄**
**B. 永續綠建築成果**

為實踐友善建築承諾，新光人壽積極以人、建築與環境共生共利之設計理念，打造節約永續綠建築，未來興建工程以綠建築為目標。

截至 2024 年，本公司累計 9 棟大樓申請綠建築證書，其中包含取得 6 張綠建築證書、3 張候選綠建築證書、1 張候選低碳建築證書及 1 張美國 LEED 證書，2024 年興建中及尚在規劃興建大樓共 6 案皆規劃取得綠建築證書。

臺北市南港轉運站興建營運移轉案取得鑽石級低碳建築候選證書，透過設計規劃減少主要結構像是梁、柱、板、牆等材料用量，搭配使用低碳工法，降低建築物於興建階段的蘊含碳排量，致力打造低碳永續之智慧綠建築。

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

**近三年綠建築成果**

建築物	成果	投入金額	綠色效益		
			CO <sub>2</sub> 吸收量	基地保水量 ( 綠化設計 )	雨水貯集槽 ( 回收再利用 )
新光總統傑仕堡	2022 年取得銀級綠建築證書	24.18 億	1477.025t	31.08m <sup>3</sup>	217.27m <sup>3</sup>
杭州北路地上權案	2022 年取得銀級綠建築候選證書	33.13 億	357.88t	-	269.10m <sup>3</sup>
高雄市前金區地上權案	2023 年取得銀級綠建築候選證書	26.49 億	0.65536t	3.56m <sup>3</sup>	-
臺北市南港轉運站興建營運移轉案	2023 年取得黃金級綠建築候選證書 2024 年取得鑽石級低碳建築候選證書	58.9 億	CO <sub>2</sub> 吸收量 :1.03849t 減碳量 :48,979 tCO <sub>2</sub> /60yr	15.87m <sup>3</sup>	587.72m <sup>3</sup>

**C. 綠色租賃辦理成果**

新光人壽響應「再生能源憑證單一電號多用戶交易輔導示範計畫」，採購綠電取代部分一般用電，亦協助媒合廠商，讓大樓承租戶順利取得綠電與再生能源憑證。

推動 2.0「綠色租賃方案」，目前已採購綠電之大樓包含摩天大樓、南京科技大樓、信義金融大樓，總引進綠電量約為 115 萬度 / 年，後續協助大樓租賃客戶引進再生能源，提高綠電能源使用，降低對環境之衝擊。



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

# 4

## 孕育多元人才

| GRI 3-3 |

策略重點

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

承諾

視人才為永續經營的重要資產，用人唯才，唯才是用，不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善幸福職場。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
人才吸引與留任	定期關注績優人才留任意向	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 績優人才留任率 <b>95%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 績優人才留任率維持 <b>90%</b> 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 績優人才留任率維持 <b>90%</b> 以上</li> </ul>
	每兩年進行員工敬業度調查	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2024 年敬業度調查結果為 <b>65%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工敬業度達 <b>70%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工敬業度達 <b>75%</b></li> </ul>
	提升員工訓練時數	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工平均受訓時數內勤達 <b>101</b> 小時；外勤達 <b>153</b> 小時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工訓練時數內勤員工達 <b>80</b> 小時；外勤員工達 <b>100</b> 小時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工人均受訓時數達 <b>100</b> 小時</li> </ul>
	推廣女性培育計畫	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高階女性主管佔比 <b>23%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高階女性主管占比達 <b>27%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 高階女性主管占比達 <b>30%</b></li> </ul>
	員工健康高風險比例較前一年下降 <b>0.1%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工健康高風險比例較前一年下降 <b>0.18%</b>。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工健康高風險比例較前一年下降 <b>0.1%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主管 KPI 連結員工健康指標</li> </ul>

\* 註：幸福健康職場為新光金控 2024 永續重大主題

# 4. 孕育多元人才

## 4.1 多元人才招募

| GRI 3-3 |

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

### 4.1.1 打造具包容性職場

| GRI 2-7、2-8、401-1 |

#### A. 員工結構

我們重視在地人才及多元性，新光人壽員工組成主要台灣當地員工，高階主管 100% 均為台灣籍；2024 年正式員工總數為 9,992 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,431 人、外勤員工人數為 7,561 人，男性佔 28%、女性佔 72%；男性主管職佔 45%，女性主管職佔 55%。



#### 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來

**創新** 4. 孕育多元人才  
• 4.1 多元人才招募  
4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

#### 2024 年員工結構



單位:人

人數	
內勤員工人數	2,431
外勤員工人數	7,561
正式員工總數	<b>9,992</b>
正式員工 占比	
● 女性	7,243 <b>72.5%</b>
● 男性	2,749 <b>27.5%</b>

類別	內勤員工					外勤員工					總計
	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	
女性	正式員工	1,538	0	1,537	1	1,538	5,705	0	5,705	0	5,705
	非正式員工	35	0	34	1	35	2,659	0	2,659	0	2,659
	小計	1,573	0	1,571	2	1,573	8,364	0	8,364	0	8,364
男性	正式員工	889	4	889	4	893	1,856	0	1,856	0	1,856
	非正式員工	34	0	34	0	34	288	0	288	0	288
	小計	923	4	923	4	927	2,144	0	2,144	0	2,144
合計	正式員工	2,427	4	2,426	5	2,431	7,561	0	7,561	0	7,561
	非正式員工	69	0	68	1	69	2,947	0	2,947	0	2,947
	小計	2,496	4	2,494	6	2,500	10,508	0	10,508	0	10,508
											13,008

註 1：正式員工即為全職員工。

註 2：內勤非正式員工為派遣、工讀生、實習生、按摩師等，外勤非正式員工為展業代表，與本公司簽訂承攬契約，佔全體員工近三成。

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

- 4.1 多元人才招募
- 4.2 人才培育與發展
- 4.3 友善幸福職場
- 4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

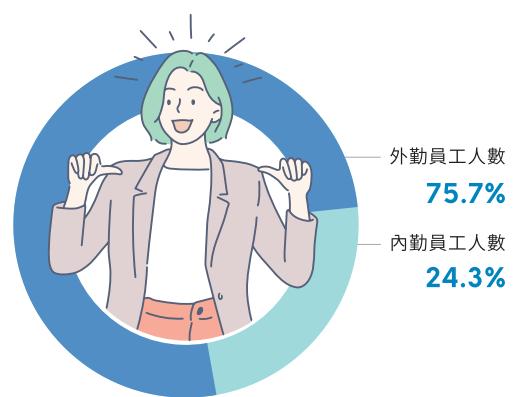
## 2024 年正式員工僱用狀況

單位：人數

女性 男性 占比

● 內勤員工人數 1,538 893 24.3%

● 外勤員工人數 5,705 1,856 75.7%



## 2024 年正式員工離職狀況

單位：人數

正式員工離職總計 1,989 人

19.91%



男性	未滿30歲	184	1.84%
	30歲以上未滿50歲	306	3.06%
	50歲以上	90	0.90%
	小計	580	5.80%

女性	未滿30歲	229	2.29%
	30歲以上未滿50歲	540	5.40%
	50歲以上	640	6.41%
	小計	1,409	14.10%

## 內勤員工離職總計 295 人

12.13%



男性	未滿30歲	32	1.32%
	30歲以上未滿50歲	65	2.67%
	50歲以上	26	1.07%
	小計	123	5.06%

女性	未滿30歲	38	1.56%
	30歲以上未滿50歲	108	4.44%
	50歲以上	26	1.07%
	小計	172	7.08%



男性	未滿30歲	152	2.01%
	30歲以上未滿50歲	241	3.19%
	50歲以上	64	0.85%
	小計	457	6.04%

女性	未滿30歲	191	2.53%
	30歲以上未滿50歲	432	5.71%
	50歲以上	614	8.12%
	小計	1,237	16.36%

性別	年齡	內勤員工					外勤員工						
		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	年齡層比例 * <sup>註3</sup>	高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	年齡層比例 * <sup>註3</sup>
男	未滿 30 歲	0	0	0	0	161	6.62%	-	-	39	39	377	5.50%
	30 歲以上未滿 50 歲	17	78	30	125	369	20.32%	-	-	371	371	813	15.66%
	50 歲以上	34	57	28	119	119	9.79%	-	-	45	45	211	3.39%
	小計	51	135	58	244	649	36.73%	-	-	455	455	1,401	24.55%
女	未滿 30 歲	0	0	0	0	261	10.74%	-	-	29	29	531	7.41%
	30 歲以上未滿 50 歲	6	60	19	85	878	39.61%	-	-	343	343	1,928	30.04%
	50 歲以上	9	23	8	40	274	12.92%	-	-	347	347	2,527	38.01%
	小計	15	83	27	125	1,413	63.27%	-	-	719	719	4,986	75.45%
總計		66	218	85	369	2,062	100.00%	-	-	1,174	1,174	6,387	100.00%
職級比例 * <sup>註3</sup>		2.71%	8.97%	3.50%	15.18%	84.82%		-	-	15.53%	15.53%	84.47%	

註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註 2：各年齡層內（外）勤正式員工比例（%）=（各年齡層內（外）勤正式員工人數 / 內（外）勤正式員工總人數）。

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：各職級內（外）勤正式員工比例（%）=（各職級內（外）勤正式員工人數 / 內（外）勤正式員工總人數）。

註 1：總離職人數定義為自願或因解僱、退休、疾病、工作殉職而離開組織的員工，不包括借調。

註 2：內（外）勤正式員工離職率（%）=（內（外）勤正式員工離職人數 / 內（外）勤正式員工總人數）。

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

註 4：2024 年海外地區無正式員工離職。

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創 創 4. 孕育多元人才**
**● 4.1 多元人才招募**
**4.2 人才培育與發展**
**4.3 友善幸福職場**
**4.4 職場健康與安全**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**B. 平等雇用**

我們致力打造尊重多元、性別平等之企業文化，藉由雇用不同族群員工，取得更多元的觀點與見解，為企業帶來更多創新與活力。

**(1) 尊重身心障礙者及原住民族群之工作權益**

我們尊重身心障礙者及原住民族群工作權益，相關作為包括：

- 優於法規要求，加強進用身心障礙員工；2024年共進用140名身心障礙員工
- 訂定《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會；2024年核發獎勵金約827萬元
- 原住民員工返鄉參與歲時祭儀，額外提供1天特別休假，及一次性的6,000元返鄉補助金；2024年共補助28人，補助金合計16.8萬元

**多元化雇用統計**

族群	2021	2022	2023	2024
原住民員工	人數	165	165	153
	佔總正式員工比例	1.59%	1.71%	1.66%
身心障礙員工	人數	124	125	125
	佔總正式員工比例	1.20%	1.30%	1.35%
2024年身心障礙員工法定應僱用100人。				


**(2) 性別平權**

新光人壽重視兩性平權，除了不會因性別或性傾向而有差別待遇，更重視女性員工的職場參與，不只在於性別比例平衡，更期望其為公司帶來多樣化的視角，2024年考核績優人員共843人，其中男性313人，女性530人，女性佔比62.8%，反應出新光人壽對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。

**2024年新光人壽女性主管統計表**

	人數	比例
高階主管	15	22.7%
中階主管	83	38.1%
基層主管	27	31.8%
業務單位主管	719	61.2%

註1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理。

註2：業務單位主管為創造營收單位之主管，不分階層

**4.1.2 招募新世代人才**
**A. 業務員招募計畫**

年度擴大招募專案除了持續規劃針對各族群之招募廣宣，也規劃了專案招募特定族群，揚升團隊業務即戰力，2024年執行之業務招募計劃如下：

1. 菁英計劃：延續漾計劃精神，培育新世代儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化。
2. 同業轉任專案：延攬曾任職於同業壽險公司、保經代公司之優秀業務夥伴轉職新光，擬定相關獎勵辦法。
3. 新秀培育專案：增強弱體單位招募動能，吸引各地優秀轉職人員投入保險業。
4. 校園實習生招募辦法：搭配業務通路新賓計畫及公關部產學合作計畫，提供實習生考照輔導獎勵與留任報聘獎勵，深植校園影響力。
5. 專銷制精英展業主管培育計劃：招募具有即戰力之業務人員，協助一年內在本公司生根茁壯發展。
6. 數位招募：與知名KOL合作招募影片，透過粉絲頁及數位媒體的傳播，於網路上擴大新壽品牌聲量。



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

**創新 4. 孕育多元人才**

- 4.1 多元人才招募
- 4.2 人才培育與發展
- 4.3 友善幸福職場
- 4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

**B. 產學合作計畫**

- 提供在學學生企業參訪的機會，瞭解公司經營理念及概況。
- 透過內、外勤不同領域的經驗，增進學生對保險金融經營實務運作、培育保險人才。2024年與國內大專院所進行產學實習，共計231位來自63間學校、105個科系的學生參與，投入經費約200萬元。


**C. 實習計畫**

持續推動學生企業實習、暑期實習、保險實務課程、企業參訪等專案，以豐富的課程和饒富趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程。2024年實習計畫投入約349萬元，共招收32名暑期實習生、33名產學合作實習生、11名資訊類實習生，其中7名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。


**2024年新進正式員工僱用狀況**

新進正式員工僱用總計 2,149 人

21.51%

	男性	未滿30歲	279	2.79%
	女性	未滿30歲	369	3.69%
	男性	30歲以上未滿50歲	378	3.78%
	女性	30歲以上未滿50歲	730	7.31%
	男性	50歲以上	71	0.71%
	女性	50歲以上	322	3.22%
	小計	小計	728	7.29%
	小計	小計	1,421	14.22%



新進內勤員工僱用總計 263 人

2.63%

	男性	未滿30歲	67	0.67%
	女性	未滿30歲	90	0.90%
	男性	30歲以上未滿50歲	43	0.43%
	女性	30歲以上未滿50歲	62	0.62%
	男性	50歲以上	1	0.01%
	女性	50歲以上	0	0.00%
	小計	小計	111	1.11%
	小計	小計	152	1.52%

新進外勤員工僱用總計 1,886 人

18.88%

	男性	未滿30歲	212	2.12%
	女性	未滿30歲	279	2.79%
	男性	30歲以上未滿50歲	335	3.35%
	女性	30歲以上未滿50歲	668	6.69%
	男性	50歲以上	70	0.70%
	女性	50歲以上	322	3.22%
	小計	小計	617	6.17%
	小計	小計	1,269	12.70%

註1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。

註2：內(外)勤正式員工新進比例（%）=（內(外)勤正式員工新進人數/全體內(外)勤正式員工總人數）。

註3：年度正式員工新進比例（%）=（全體正式員工新進人數/全體正式員工總人數）。

註4：2024年海外地區無新進之正式員工。

## 4.2 人才培育與發展

| GRI 3-3 |

### 4.2.1 培訓策略與計畫

| GRI 404-2 |

新光人壽從核心價值觀出發，重視人的生命價值，並將員工視為最重要的資產，用人唯才，唯才是用。2024 年績優人才留任率達 94.7%。(註：績優人才留任率 = 內勤員工績效等第中位以上(不含中位)人員留任人數 / 目標人數)依公司年度策略主軸「驅動轉型，共創新局」，訂定年度訓練計畫，以達公司營運策略績效；另為落實人才培育及素質提升，深化專業職人員之專業知能、創新思維及強化數位金融應用，訂定專案訓練計畫。

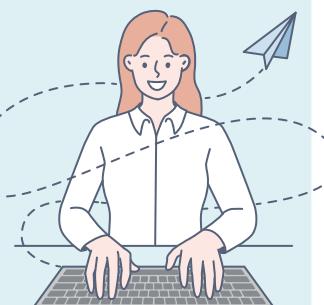
#### A. 數位學習平台與彈性培訓方式

- 引進線上教育訓練平台「hahow for business」，年度培訓經費達 330 萬，可不受地理限制學習運用，強化全方位能力。鼓勵同仁線上自我學習，推動學習假制度，凡於線上平台閱讀時數達 8 小時，可申請 1 天學習假，每年以申請 2 天為限。2024 年共有超過 2,145 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 79,358 小時。
- 推廣數位學習平台「天下創新學院」，鼓勵員工利用零碎時間自主學習，強化職涯競爭優勢，2024 年人均使用及上課情況相較壽險業與全平台的使用成效有顯著領先，平台總學習時數達 8,667 小時。

#### B. 數位轉型與 AI 應用

- 辦理數位金融講座：財團法人資訊工業策進會產業顧問講授「AIGC 趨勢及產業應用案例」，透過生成式 AI 的技術發展、金融應用、管理議題，了解其帶來的改變、限制與挑戰。黃鐘毅 (Esor) 講授「善用 AI 增加工作生產力」，分享 AI 使用技巧與經驗、了解各種 AI 工具的應用，學會使用提示詞與 AI 工具實戰。
- 執行 Spark Heroes 數位英雄培訓計畫：將 SPARK Heroes 數位人才培育制度持續推動，加速數位轉型深耕。由各部門遴選轄下有意願學習與嘗試改變的數位人才，透過多元培訓計畫，包含 AI 的法遵、風控、資安等議題，積累策略思考、數位專業、高適應性、團隊合作與勇於改變等能力與特質，協助集團深耕數位轉型，發展智能科技人才。

- 定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落及北威論壇：科技於金融應用實驗驗證培訓計畫 (POC)、金融數位轉型 WORKSHOP、金融資訊安全系列、Fin&Tech 碰撞沙龍交流會、AI 系列課程、金融資安高階主管儲訓計畫 (CISE) 等系列共派訓 42 堂累計 67 人，總受訓時數 645 小時。推廣同仁報名參加北威論壇 Fintech 線上線下課程 / 講座，共派訓 18 人次。
- 持續合作金融研訓院數位課程：本年度持續與金融研訓院合作一系列 Fintech 數位課程，規劃必選修制度，鼓勵全員學習「熱門 AI 工具介紹及場景應用」、「AI 發展趨勢與對金融業的影響」數位課程，兩門課程共累計逾 4,000 人修畢。
- 擴大培育科技 社群媒體及大數據專才：推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化。運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的 e 化服務。透過新知趨勢講座，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展。
- 大數據流程改造 成立專辦組織：結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育 FinTech 專業人才。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗：以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品。持續舉辦國際理財證照專班 RFC，提升金融專業提升人才金融專業及服務品質。

數位業務員計畫：發展數位成為公司策略方向之一，策略經營轄區融合實務銷售流程與數位工具，從客戶管理開始到培養關係，進而與客戶接觸做保單規劃，成交與後續相關服務，整合出業務員必修的「六大基本功」，內容包含會員專區、理賠及契變、權益維護、輔銷管理工具、好客名單、AI 數據模型，用數位讓業務與服務交融。2024 年並展開「業務員數位賦能計畫」，推動業務員數位文化。作法為盤點現有各數位工具教材於訓練發展系統設置「數位力學習專區」提供同仁學習，並設計具辨識學習成果的檢定命題進行業務員「數位力全國通測」。2024 年總通測人數 6,084 人，通測率 99.91%，合格率 99.79%，根據通測結果，將持續加強推廣並落實於業務員基礎訓練、新晉升業務主管訓練，以促進使用數位工具，增進業務效能。



## C. 領導力發展與接班人計畫

國內外派訓：2024 年共 1,647 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修，其中國外派訓共 53 人，領導梯隊佔 13 人，藉國際研討、海外會議、實地考察等，拓展國際化思維，增進多元歷練。

人才交流計畫：經職涯規劃溝通、確認歷練意願，採計畫性進行交流歷練等多元、彈性人才交流。提供各類職系人才豐富深入專業領域歷練、專業職到管理職再到策略發展高管職務的職涯發展外，更能有跨金融產業歷練。

接軌國際金融發展：2024 年員工英語培訓經費達 155 萬元。機制包括：語言補助、商用英文線上課程，結合線上學習平台，搭配線下多益英語測驗。2024 年學員平均多益測驗分數約 595 分。

### 完整培育體系

#### (一) 完整訓練規劃及職涯發展

訓練體系主要分為業務體系及行政體系兩大類並根據各核心人員訓練類別需求，規劃多元化學習機制，開拓職涯發展路徑業務體系 2024 年學習地圖開辦 555 班，總完訓人次 13,285 人。

#### (二) 領導梯隊

持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能。自 2011 年起啟動領導力發展專案，截至 2024 年止，內勤合計培育 711 人次，晉升 294 人，晉升率 41.3%；外勤人員已培訓 399 人，晉升 212 人，晉升率 53%，另 2024 年配合行銷新制，新增龍躍計畫，於晉升前培育業務主管區經理、區總監之管理職能，共培育 12 位準區總監、20 位準區經理。2021 年起同金控執行關鍵人才（高潛力人才）提報規劃暨發展計畫，為永續企業發展、確保管理階層人才能力養成與價值發揮，每年定期追蹤、檢視與調整人才庫；內勤人員累計提報 186 人，晉升 56 人，晉升率 30%。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
**創 創 4. 孕育多元人才**  
4.1 多元人才招募  
• 4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
4.4 職場健康與安全

**5. 卓越客戶體驗**

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

**附錄**
**證照獎勵**

- 為了激勵同仁自主進修、取得專業證照，提供相關學習及證照費用補助
- 補助內容包含：報名費、年費補助、外語進修補助、EMBA 及碩士在職專班（含碩士班在職生）補助等
- 提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼及讀書假等福利
- 2024 年共撥發 2,974 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金**

類別		2023 年	2024 年
內勤	壽險知能及專業相關證照	8,620	8,948
	1.壽險外勤人員專業測驗	14,452	14,703
	2.非投資型商品外幣測驗	11,777	11,383
	3.投資型商品專業測驗	8,576	8,289
	4.美國百萬圓桌會議 (MDRT)	200	325
	5.國際龍獎 (IDA)	161	307
	6.國際認證財務顧問師 (RFC)	78	64
	7.理財規劃顧問 (AFP)	14	17
外勤	8.國際理財規劃顧問 (CFP)	59	45
	小計	43,937	44,081

**D. 永續發展的全面融入**

新光人壽致力培養永續 ESG 人才，投入資源辦理永續相關教育訓練，使永續金融理念由上而下深植於組織與企業文化，於外勤人員聯播早會建立「永續生活誌」主題課程，2024 年共製播 4 個檔次，將最新的永續趨勢以生活化的方式推廣；除了內部教育訓練，員工亦可依業務需求申請外部訓練課程，並提供兩大線上學習平台 hahow / 天下數位課程資源。依數據報表顯示，2024 年永續相關訓練為 26,692 小時，近 1.6 萬人次參訓，落實永續教育推廣，加深員工對永續的認知與行動；另截至 2024 年底永續專責單位人員取得企業永續管理師及永續發展基礎能力測驗通過率達 100%。

**4.2.2 培訓投入與成果** | GRI 404-1 |

**A. 員工教育訓練投入**

新光人壽視為員工為最重要的資產，除持續推動策略型商品，亦藉由業務轉型計畫，聚焦招募年輕新血與培育專業人才，每年投入豐富教育訓練資源，全面提升業務員生產力；數位服務方面，持續強化數位金融人才培訓，提供保戶更多元、便利與智能化的新體驗。

**2024 年員工教育訓練成果**

單位:小時

員工教育訓練時數統計				
	內勤員工	外勤員工	總時數	人均時數
男性	高階	4,162	12	4,174
	中階	12,977	410	13,387
	基層	5,459	48,283	53,742
	小計	22,597	48,705	71,302
一般職	64,500	229,573	294,072	143
	高階	1,731	-	1,731
	中階	9,902	751	10,653
	基層	2,636	73,177	75,813
女性	小計	14,269	73,928	88,197
	一般職	144,139	804,772	948,911
	合計	245,505	1,156,978	1,402,482
				140

註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註 3：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性

**3. 邁向淨零未來**
**創 創 4. 孕育多元人才**

4.1 多元人才招募  
• 4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
4.4 職場健康與安全

**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**


## 4.2.3 人才發展 | GRI 404-2、404-3 |

### A. 績效與職能發展評估

為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，員工將於期初進行年度目標設定，並於期中和期末分別針對工作目標成果評估（70%）及職能（行為標準）表現進行評估（30%），2024年正式員工（包含所有性別、內外勤）接受定期績效與職能發展評估比例皆達100%。

### B. 多元職位輪調制度

為達成人力資源最佳化運用，讓企業發展與員工個人職涯連結，我們每年調查內勤員工調任意向，再透過職位輪調方式，適度調節工作內容與環境，兼收提升工作能力與效率的效益，2024年內部輪調率78.7%。

異動方式	說明	2024年異動人數
輪調	派任單位或特殊職位達一定年資者，進行跨單位或跨職位常態性職位異動，以提升工作動能或符合管理需求。	188
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。	239
預約請調	暫無期望的職位出缺時，員工亦可依個人需求提出預約請調申請，待該職位出缺時進行異動。	4

### C. 外勤人員退休回聘機制

為鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗，新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2024年退休回聘人數為245人，不僅讓回聘人員能貢獻多年的經驗，也讓業務能夠無縫銜接，創造佳績。

員工教育訓練費用統計				
	內勤員工	外勤員工	總費用	人均費用
管理職 男性	高階 1,194,578	94	1,194,672	23,425
	中階 3,724,475	3,226	3,727,701	27,613
	基層 1,566,655	379,944	1,946,598	3,795
	小計 6,485,707	383,264	6,868,971	9,827
管理職 女性	高階 496,763	-	496,763	33,118
	中階 2,842,166	5,910	2,848,076	34,314
	基層 756,459	575,840	1,332,299	1,786
	小計 4,095,388	581,750	4,677,138	5,542
一般職	41,370,433	6,332,846	47,703,279	7,455
	合計 70,464,018	9,104,394	79,568,412	7,963

註1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註3：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**4.1 多元人才招募**
**4.2 人才培育與發展**
**● 4.3 友善幸福職場**
**4.4 職場健康與安全**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

## 4.3 友善幸福職場

| GRI 3-3 |

### 4.3.1 建構多元溝通文化

| GRI 2-25、2-26 |

#### A. 保障員工人權

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

若有重大營運變化狀況，均會按勞基法第 16 條規定辦理，保障員工權益。此外，我們重視勞動人權，響應國際公認之基本勞動人權公約，將人權議題納入人力資源政策，重視員工之工作及集會結社自由權利，維護所有員工的尊嚴與隱私。同時每年配合母公司新光金控進行人權盡職調查，降低及消弭潛在之人權風險。



#### 新光人壽性別平等促進機制

**項目／說明**
**2024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。

**委員會**

訂定「性別平等推展委員會組織辦法」，以推廣並營造性別友善、多元尊重、包容支持、適性發展之企業文化與環境，提升員工認同與企業營運價值；同步致力性別平等於包容性金融服務、金融素養推廣，及整體社會倡議與支持活動之實質發展，共創性別平等之永續金融目標。

**教育訓練**

職場性騷擾與其他不法侵害防治課程、DEI 課程推廣



持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作。

依性別平等委員會業務權責召開工作小組執行會議及委員會議追蹤各項工作計畫及執行成效，各工作計畫執行率 **100%**。

1.職場性騷擾與其他不法侵害防治課程，訓練時數共2小時，員工涵蓋率 **100%**。

2.2024年度針對不同對象(新任主管、處經理、全員、DEI大使)辦理必、選修DEI課程，並不定期轉發DEI資訊，派訓完訓率 **100%**。

**舉報機制**

shinkong113@skl.com.tw

1件舉報

**檢核機制**

每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法

**100%**營運據點完成檢核



## B. 重視員工聲音

為增進勞資溝通，我們建構多元開放的平台，並藉由以下溝通機制及成果，做為年度員工人權檢核評估之依據。

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募

4.2 人才培育與發展

● 4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

### 附錄

機制	作法	2024 年溝通成果
勞資會議	於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。	• 以定期會議（每季）與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。
員工申訴	• 成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。 • 訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。	• 員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）共 1 件。 • 2 件勞資爭議。
員工意見調查及員工座談會	• 定期舉行「員工意見調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及意見。 • 調查結果數據參照外部標準，強化共識並規劃改善行動。	• 2024 年完成年度員工意見調查。 • 可由私人行動裝置填答，確實保障員工隱私。 • 填答使用介面及數據存放皆位於顧問公司系統，嚴格保密個人填答結果。
員工有話大聲說不設限意見信箱	• 設立「員工有話大聲說不設限意見信箱」，由專人收案辦理，並將員工意見及心聲呈送最高主管。 • 員工溝通信箱：speaklouder@skl.com.tw	• 共有 6 件員工意見或提案。
內網意見發表區	於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。	• 持續運用意見發表區與員工議合。
不法侵害處理機制	• 訂有「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並於公司內部網站公告「禁止工作場所職場不法侵害書面聲明」，以作為建構所有行為規範之標準。 • 訂有「職場不法侵害申訴及懲戒辦法」，對於涉及肢體 / 語言 / 心理 / 跟騷型態之職場不法侵害申訴案件，設有專責調查小組進行調查。 專屬申訴信箱：SKL1999@skl.com	• 共受理 5 件申訴案並調查，其中 1 件為成立屬於言語暴力類型並懲處公告。 — 2024 年結案 3 件、2025 年初結案 2 件。 — 申訴案件以為公然辱罵、毀謗、輕視等言語暴力態樣，且被申訴對象多為單位主管或具有管理權之人員，因此，為強化主管管理技巧應變能力，規劃於 2025 年針對業務單位第一線主管人員安排不法侵害相關研討課程，於全台各地辦理六梯次必訓課程，包含： 1. 常見的管理議題研討 / 2. 法律界限與認定 / 3. 衝突管理技巧與團隊溝通領導。

### 近兩年違反勞動法令資訊：

處分日期	違反法規法條	違反內容	罰鍰金額
2023/07/05	勞動基準法第 30 條第 6 項	出勤紀錄未依規定應逐日記載勞工出勤情形至分鐘	80,000
2024/06/24	勞動基準法第 39 條	假日工資未給或於休假日工作未依規定加給工資	50,000
2024/06/24	勞動基準法第 36 條	未給予勞工例假休息	50,000
2024/06/24	勞動基準法第 24 條	延長工作時間未依規定加給工資	50,000



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募

4.2 人才培育與發展

● 4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系

| GRI 2-20、401-2、401-3 |

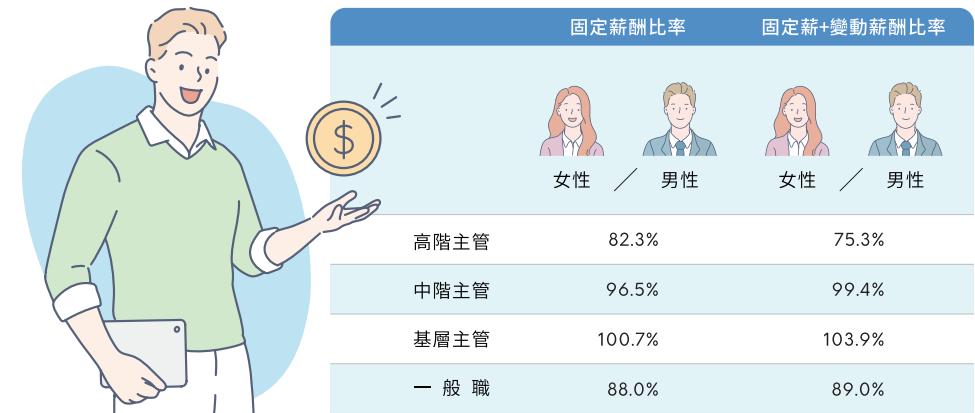
### A. 員工薪酬制度

新光人壽整體獎酬策略，係依職位、績效及能力敘薪，不因性別而有所不同。面對外勤員工，我們提供新進之業務人員基本薪及各項業務獎勵，以激勵其在穩固基礎上持續追求卓越成長；面對內勤員工，新進人員享有前 3 年特別調薪保障，並提供專業暨技術獎勵津貼與獎金，以提升新進人員安定感，激勵員工提升專業能力。考量公司治理、穩固企業經營及市場競爭性，委請專業顧問進行薪酬制度檢視與優化，以利整體績效持續提升，另由獨立董事組成審計委員會，藉由報酬案審議以達監督之目的。

#### 獎酬福利措施

獎酬類別／說明	2024年成果
<b>績效獎金</b> 參照年度盈餘及達成狀況，按內勤員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金；且為鼓勵三階制業務員及區經理之業務績效達成成果，亦特別訂定外勤人員績效獎金辦法。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 表現優秀而記功或嘉獎之員工：<b>53</b>人次</li> <li>● 核發個人獎金：<b>21.6</b>萬元</li> <li>● 部室團康獎金：<b>102</b>萬</li> <li>● 優秀從業人員：<b>8</b>名內勤及<b>25</b>名外勤員工 (由總經理及一級主管致贈獎牌及禮品)</li> </ul> 
<b>專業技術獎金</b> 專業暨技術獎勵津貼與獎金。	
<b>特殊績效獎金</b> 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。	

#### 2024 年各職級員工男女性總薪酬比狀況



註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理。

註 2：外勤員工薪酬隨個人業務績效而異，與性別較無相關性，故此處不揭露。

註 3：薪酬包含基本薪資 + 獎酬 + 股票等

註 4：固定報酬比率以 2024 年 12 月固定報酬為統計基礎。

#### 新進基層同仁薪資範圍與最低薪資狀況



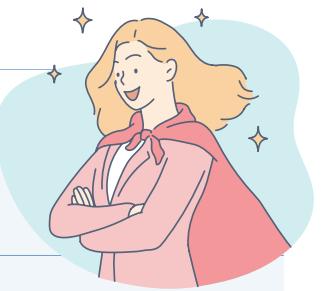
註 1：基層人員指無工作經驗之新進員工，學歷統一以大專學歷為基準（僅含內勤，因外勤人員男女薪資無差異）。

註 2：最低薪資係指勞動部發布，自 2024 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 27,470 元。

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

## B. 員工福利項目

新光人壽對員工福利投注最大心力，按職務類別設計福利組合，合理反映不同職務的需求，依法成立「財團法人職工福利委員會」，負責規劃及推動員工福利事項。



### 目錄

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募  
 4.2 人才培育與發展  
 ● 4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

項目	內容
休假福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假、好孕假等。</li> <li>其中婚假、產假、陪產假及陪產假優於勞動法令標準。</li> </ul>
保險福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工有投保團體定期壽險者，公司另增加 30% 保險保障，保險費由公司福委會全額負擔。</li> <li>新增承攬人員可自費參加團體保險專案，讓承攬人員多一分保障。</li> </ul>
退休福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂有員工退休金制度，並足額提列，以確保員工有穩固的退休金提撥和給付。2024 年提存額度請參閱 <a href="#">2024 財報 (P.77)</a>。</li> <li>協助員工建構退休計畫，開發退休專屬年金商品，並推出員工投保的獎勵辦法，鼓勵員工參與及提早作退休規劃。</li> </ul>
健康照護福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
婚育福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、提供撫育子女工時調整、托育優惠及良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會。</li> <li>2024 年發放約 318 萬元生育補助金，共 159 人受惠。</li> <li>養育補助最多 30,000 元 / 胎 (滿一足歲 10,000 元 / 胎)，2024 年發放約 413 萬元養育補助金，共 413 人受惠。</li> </ul>
母性關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>為確保妊娠期、分娩後以及哺育期女性同仁之身心健康，訂定「女性勞工母性健康保護計畫」對於受保護時期之同仁由勞工臨場健康服務護理人員給予定期關懷，評估工作、家庭與身心調適狀態，在健康、安全及心理面面顧及，並於分別於三個時期提供豐富的母嬰禮品贈與同仁。</li> </ul>
生活福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳等福利。</li> <li>提供 iPad 購置補助 2,000 元／人，2024 年 iPad 補助共 345 人。</li> </ul>
自主學習福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2024 年共撥發 270.5 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。(僅內勤)</li> </ul>
員工關係促進福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚等員工促進福利。</li> </ul>
其他	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合儲蓄及投資理財概念，讓員工提早進行退休規劃，公司訂定「樂活贏家變額年金保險」投保補助方案及員工持股信託辦法，提供相對應之補助，透過購買股票及年金保險，作為加強員工退休準備的第三支柱。</li> <li>2024 年樂活贏家共補助 205 萬元；員工持股信託共補助 6,981 萬元。</li> </ul>

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募  
4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
● 4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 2024 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

	內勤員工		外勤員工		總計
	男性	女性	男性	女性	
育嬰留停申請率=(B)/(A)	24%				
復職率=(D/(C)	73%				
留任率=(F)/(E)	78%				
2024年符合育嬰留停申請資格人數(A)	73	152	86	454	765
2024年實際申請育嬰留停人數(B)	3	52	25	101	181
育嬰留停申請率=(B)/(A)	4%	34%	29%	22%	24%
2024年應復職人數(C)	3	44	30	109	186
2024年實際復職人數(D)	0	40	23	72	135
復職率=(D/(C)	0%	91%	77%	66%	73%
2023年育嬰留停復職人數(E)	4	31	17	83	135
2023年復職後持續工作一年的人數(F)	3	20	12	70	105
留任率=(F)/(E)	75%	65%	71%	84%	78%

註 1:「2024 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 4 年內 (2021-2024 年) 有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2:「2024 年應復職人數」包含 2022 年申請並應於 2024 年復職、2023 年申請並應於 2024 年復職、2024 年申請並應於 2024 年復職的人數。

註 3:「2024 年復職人數」包含 2022 年申請並於 2024 年復職、2023 年申請並於 2024 年復職、2024 年申請並於 2024 年復職的人數。

註 4:「2024 年留任率」 = 2023 年復職後持續工作滿一年的人數/2023 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。



## 4.4 職場健康與安全

員工的健康與安全是企業的根基，創造優質的工作環境除了能為企業帶來有形的正面效益外，亦能帶來無形的人為影響力，因此新光人壽致力於提倡「全人、全方位、全守護」的理念，並由職業安全衛生委員會共同擬定職場健康安全政策，經最高主管簽署後公告周知，同時透過多元有趣的健康促進活動及健康安全風險管控，守護員工的身心健康及工作生活平衡，成為員工心中的幸福企業。

### 4.4.1 深化職場安全文化

#### A. 成立職業安全委員會

新光人壽依法設有職業安全衛生委員會，主任委員由總經理擔任、當然委員 7 名及職工代表委員 6 名佔委員數 43%，優於法令比率規定。透過委員會擬定職業安全衛生計畫，審議年度目標及方案，並於每季定期召開會議追蹤執行進度、諮詢及審議各項安全衛生議題，2024 年於職業安全衛生委員會議中共報告 79 事項、2 建議事項、2 項新提案及追蹤前年 5 項提案均已完成。

#### B. 完善「ISO45001 職業安全衛生管理系統」、「TOSHMS 台灣職業安全衛生管理系統」

新光人壽遵循職場健康安全政策致力於「建構安全與健康的職場環境，強化自主管理，持續改善安衛績效」更因應企業永續精神新修訂政策「確保健康的生活，促進各年齡階段工作者福祉，並提高職場生產力與創新力。」展現公司對員工職業與衛生的高度關注與承諾，優於法令於各地重點大樓設置職安管理師及健康管理師提供完善及全面性照顧，自 2019 年自發性優於法規導入職業安全衛生系統 ISO45001:2018，為首家取得此驗證之保險業，2023 年將職業安全衛生管理系統擴大涵蓋範圍至所有工作據點 (154 處) 包含行政人員、業務人員及施工承攬工作者，並經第三方機構驗證全據點以「無主要缺失」順利取得 ISO45001 及 TOSHMS 職業安全衛生管理雙系統驗證，2024 年持續接受追蹤稽核並已確認通過。

#### C. 落實職業安全衛生教育訓練

新光人壽訂有「職業安全衛生管理規章」明確訂定各級主管、人員在安全衛生業務上所需負責的工作，為讓各行政及業務人員都能具備相關知識及能力，以優於法令的配置安排調訓甲種職業安全衛生業務主管及急救人員，並定期安排在職教育訓練，另外也安排所有單位定期模擬緊急避難演練，以確保在緊急事件發生的第一時間有基本的應變能力。2024 年辦理甲種職業安全衛生業務主管訓練 102 人 (初訓 18 人、在職 84 人)、急救人員訓練 190 人 (初訓 36 人、在職 154 人)、新進員工 7 小時安全衛生職前訓練、在職員工 1 小時安全衛生教育訓練，以及各據點緊急應變及逃生演練至少一次。

## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

## 3. 邁向淨零未來

## 創新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招募  
4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
● 4.4 職場健康與安全

## 5. 卓越客戶體驗

## 共好 6. 實踐永續治理

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄



新光人壽職業安全衛生管理透過建立完善程序書及內部規範，藉由現場主管每季定期工作環境巡查，總公司職業安全衛生管理人員無預警稽查，如有缺失則開立矯正缺失或改善單追蹤改善情形，確保管理系統運作持續有效，每年追蹤驗證，持續推動各類安全與健康保護措施，新光人壽在職業安全衛生管理系統中優化職場環境、預防職業傷害及疾病發生，已規劃中、長期改善目標方案，投入資源超過 1,000 萬。

## 職業安全衛生管理系統績效 (ISO45001/TOSHMS)

項目	內容	控制機制
法規鑑別	針對職業安全衛生日、勞動檢查日、勞動條件及就業平等目、勞動保險目、就業福祉目共 11 大類、355 項法規及其他要求進行鑑別，其結果均符合規定。	每年 4 月及 10 月定期更新檢視。
危害鑑別及風險評估	2024 年鑑別 2 項不可忍受風險 4 分：針對超過 2 公尺及超過 6 公尺水塔爬梯雖有管理控制及個人防護用具，但仍有可能使承攬工作者墜落風險。	擬定 2 項安全衛生方案進行追蹤，以工程控制設置護籠、移動階梯為優先考量，預期成效可降為可忍受風險 3 分。
內部稽核	經受訓合格內部稽核人員與職業安全衛生管理人員和現場主管依照內部稽核計畫及查檢表確認各單位系統運行有效性。 2024 年內部稽核結果有 1 項作業面缺失。	針對內部稽核缺失開立矯正措施單有時效性追蹤改善結果，本案確認已改善。
目標方案	2024 年針對鑑別為不可忍受風險擬 2 項目標方案及執行計畫： • 全台各大樓超過兩公尺水塔之直立爬梯防墜方案 • 摩天大樓超高蓄水箱之直立爬梯防墜方案	每季列入職安委員會進度報告。
矯正措施	2024 年針對內部稽核缺失開立 1 張矯正措施。	每季列入職安委員會進度報告。

## 4.4.2 建構職場健康安全環境

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

## A. 職安與健康風險評估及管控措施



發生頻率

## 評估方式定義

- 影響程度：對公司形象或員工個體健康安全危害程度狀況
- 發生頻率：依本公司歷年統計資料，進行發生頻率、健康異常比例設定



**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性

**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**

4.1 多元人才招募  
4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
● 4.4 職場健康與安全

**5. 卓越客戶體驗**

共好 6. 實踐永續治理

**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

風險議題	風險級別	管控措施	執行成效
新陳代謝症候群、 中重度脂肪肝、 肥胖、三高預防、 10 年心血管中高風險	高度 / 中度風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>實施健康高風險分級管理制度。</li> <li>辦理全國健康促進競賽、活動。</li> <li>辦理多元健康促進講座。</li> <li>特約職業醫師及護理師臨場健康服務。</li> <li>設置健康量測站及血壓量測站。</li> <li>多元社團補助。</li> <li>設置多功能健身中心。</li> <li>建置健康管理系統「新光愛健康」</li> </ul>	<p>1. 2024 年納入健康風險管理對象 1,061 人。由勞工健康服務護理人員進行健康關懷，視需求安排職業醫師訪談，關懷追蹤達 100%。</p> <p>2. 辦理全國【森動】永續健康促進活動，累計 1,618 人參與，累積總步數共 7 億 47 萬多步，總減碳數 9 萬 9 千多公斤，約可繞地球 17.5 圈，發出總獎勵 476,400 元。</p> <p>3. 辦理全國業務單位「握力王」活動暨肌少症宣導講座 72 場次，累計 1,274 人參加，講座前後測驗正確率提高超過 30%，發出總獎勵 33,000 元。</p> <p>4. 辦理多元健康促進活動 / 講座 (生 / 心理)，共計 133 場次，累計 2,868 人次參與，包含：三高預防、肌肉骨骼預防保健、體適能、心理紓壓…等。</p> <p>5. 提供特約職業醫師臨場健康服務，共 24 場次、127 人次；於業務單位提供特約護理人員臨場健康服務，服務 632 場次，時數達 1,264 小時。</p> <p>6. 補助多元運動類社團，如：桌球社、籃球社、瑜伽社、登山社…等。</p> <p>7. 建置「樂芙健身」，提供多樣性健身器材，並開放員工可於下班後，自費申請體適能相關教練教學，增進員工運動習慣並活絡場地使用。</p> <p>8. 新陳代謝症候群異常率相較 112 年，下降 3.1%。</p> <p>9. 「新光愛健康」系統，導入個人健康檢查報告查詢及歷年分析。</p>
上、下班途中通勤事故 / 勞動場所交通事故	中 / 低度風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定單位實施交通安全宣導</li> <li>辦理安全教育訓練：以「早」一點、「緩」一點、「安全」多一點為主軸進行交通安全宣導</li> <li>彈性請假規範，員工休假最小單位可為半小時，每日有上班十分鐘緩衝時間，實質降低員工對於時間的壓力感。</li> </ul>	<p>1. 以「防禦駕駛觀念」為主軸，辦理安全教育訓練實體課程中宣導，共計 30 場次。</p> <p>2. 交通事故率與前三年平均比例相比，下降 4%，均為輕傷無失能、死亡事件。</p>


**B. 制定各項健康安全風險 4+1 預防計畫**

每年優於法規辦理主管及員工之健康檢查，2024 年健康檢查 3,109 人，受檢率 91.2%，健檢補助金額 1,430 萬元。藉由健康檢查異常分析及問卷回饋，持續提供員工健康照護及高風險員工分級管理制度。亦重視心理健康與壓力管理，與張老師基金會合作，提供員工協助方案 (EAP)

心理諮詢服務，2024 年共 203 人次使用，每月提供心靈饗宴文章，辦理紓壓園遊會、心理主題聯播早會影片宣導及部門樂活健診…等，提供多元心理主題活動，引領員工正向紓壓。本公司齊備訂有各項預防計畫：

目錄  
董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

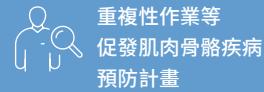
1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才  
4.1 多元人才招募  
4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
● 4.4 職場健康與安全  
5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

計畫名稱

2024 年執行成效

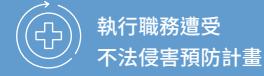


重複性作業等  
促發肌肉骨骼疾病  
預防計畫

- 修訂第四版「重複性作業等促發肌肉骨骼疾病預防計畫」。
- 主動針對高風險名單 59 名進行個案管理，提供個別性評估及衛教指導、健康促進、舒活苑視障按摩服務等資訊。
- 依員工狀況或需求轉介物理治療師或職業醫學專科醫師，給予進一步肌肉骨骼調整及建議。定期評估個案肌肉骨骼改善情形。
- 近 2 年問卷比較結果肌肉骨骼不適改善率高達 92.3% (較去年增加 5%)。

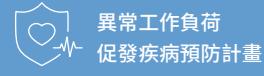
友善職場 肌肉骨骼改善\_物理治療實例

- 員工自我評估右手腕肌肉骨骼不適分數 NMQ>3 分 (劇痛: 頻繁活動只有正常人的半、會影響工作)
- 經護理師評估後「與工作有高相關性」，安排轉介物理治療師徒手治療，並予衛教伸展指導，及提醒工作間務必隨時起身轉換姿勢以降低不適感。
- 後續追蹤：員工表示右手腕肌肉骨骼不適狀況已改善 - NMQ 下降<3 分。



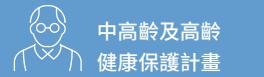
執行職務遭受  
不法侵害預防計畫

- 在預防面向，修訂第四版「執行職務遭受不法侵害預防計畫」由職安管理師透過訪談方式與單位主管共同完成職場不法侵害危害辨識及風險評估，自 110 年 ~113 年完成全公司各單位風險評估，高風險比例以「語言」方面造成侵害比例最高 (35 個單位)，其次為「肢體」傷害 (5 個單位) 及「性騷擾」 (5 個單位)；以「處理申訴案件」之語言暴力、心理暴力為不法侵害高風險作業，另外業務人員「招攬」作業，需要陌生拜訪、到客戶家等頻繁接觸，也有受到語言、肢體不法侵害的可能，將依改善風險流程擬定改善措施，如先以調整服務櫃台規格、電話錄音系統、具有錄音影申訴專用會議室、建立安全作業標準程序、加強緊急應變及能力等建議，提供相關單位作為後續規劃參考。
- 在行為建構面向：經總經理簽署宣示「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」公告予全體員工及工作者，每年要求各階層主管進行潛在風險辨識，填寫「職場不法侵害主管自主檢核表」，進行自我檢視是否有涉及不法侵害之管理行為，如對特定員工不平等管理、過輕過重的工作分配、細節上吹毛求疵等，並主動追蹤有潛在管理議題之主管，由內部心理師提供適當資源與協助。
- 職場不法侵害預防及溝通教育訓練，在新進及在職員工安全衛生教育訓練中進行通識教育，對於主管於 2024 年辦理「職場不法侵害預防與溝通教育訓練」、「主管職業安全衛生教育訓練」，共 3 場次共 164 名主管參與，滿意度高達 4.7 分 (總分 5 分)。
- 公開的申訴管道，訂有「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」第二版，設有調查及審議小組負責相關申訴案件之調查，因應落實相關教育訓練及認知宣導，公開的申訴管道及明訂調查處理程序，促使員工勇於對於遭受不法情事申訴通報，2024 年接獲內部申訴案件共有 5 件，經審議 1 件成立並懲處。



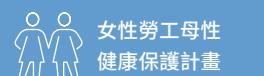
異常工作負荷  
促發疾病預防計畫

- 修訂第四版「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。
- 主動針對高風險名單 135 名進行個案管理，並以「異常工作負荷評估表」進行評估，建議醫師面談者 6 人，安排職業醫學醫師訪談諮詢，並給予健康關懷及提供相關 EAP 小卡、紓壓、衛教資訊，關懷達成率 100%。



中高齡及高齡  
健康保護計畫

- 落實執行「中高齡及高齡員工安全衛生保護計畫」。
- 配合計畫共計辦理體適能活動 60 場、講座 8 場、文宣 2 篇 (主題：養成危「肌」意識及早「養肌」、存骨本、顧老本)。
- 特於松金、新板金大樓辦理「自我肌力 UP UP 挑戰賽」之小型樂齡體適能專班，及摩天大樓樂齡體適能。



女性勞工母性  
健康保護計畫

- 修訂第五版「女性勞工母性健康保護計畫」，並結合人資請假系統進行關懷管理。
- 執行全台工作場所環境危害辨識及評估，依評估結果給予建議，並提供相關預防宣導。
- 依產檢假 / 產假 / 育嬰留停名單，或員工通報，進行 152 名女性員工收案管理，職業醫學醫師協助進行分級評估，結果皆為第一級管理 (無母嬰危害)，關懷率 100%，並贈予母性三好禮 (好孕禮、寶寶禮、哺育禮)。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性

**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**

4.1 多元人才招募  
4.2 人才培育與發展  
4.3 友善幸福職場  
● 4.4 職場健康與安全

**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**C. 職安事件處理**

因應職業安全衛生法第 37 條第二項在指定職業災害發生需掌握通報時效，與資訊單位合作建置便捷的「職安事故通報」系統並訂有相關權責及規範，並長年宣導「無論大小事凡與工作相關的健康安全事件或疑慮均可通報」使發生工作期間事件或承攬商事故、虛驚事件甚至突發疾病均應進行通報，職業安全衛生管理人員配備公務手機可隨時接獲通報資訊即可進行調查處理，並主動轉介健康管理師給予護理衛教關懷、心理諮詢師給予心理健康關懷等支援。


**工作期間前五事件及虛驚事件統計**

事故類型	2023 年 (109 件)	2024 年 (43 件)
交通事故	69%	55%
跌絆倒	19%	25%
外部不法侵害	4%	5%
捲夾危害	0%	2.5%
物品掉落	0%	2.5%
虛驚事件	3%	2.5%

\* 不含上、下班通勤

**D. 制訂承攬商或供應商職業健康安全管理**

新光人壽依「新光金融控股股份有限公司供應商管理規範」制定「新光人壽保險股份有限公司供應商承諾書」提供供應商及承攬商簽署，承諾遵守基本勞動人權及保險、訓練及職安衛管理，2024 年全年度實際合作供應商 (143 家) 及參與議價供應商 (228 家) 均簽署供應商承諾書；共對於 42 家實施風險評估，其中 1 家為高風險並進行實地稽核，審視供應商改善狀況；除供應商外，亦帶動最大承攬商新壽公寓大廈管理股份有限公司之各階層主管人員實施「GRI 403 職業健康與安全永續發展」實地說明各項指標內容，分享推展經驗及給予精進安全衛生管理建議，在職場健康安全面不分對象免費提供相關訓練及資源，由內而外逐步朝向共好的目標。

新光人壽對於承攬商之職業安全衛生管理，訂有「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」，要求在勞務承攬採購確認後，應請承攬商填寫入場施工申請交付大樓服務處作人員出入管理，如為洗外牆高處作業等高風險作業則需檢附相關安全衛生證書及相關教育訓練紀錄、健康檢查報告及作業前中檢點表，並辦理協議組織會議；2024 年藉由管理系統內外部稽核確認均落實執行。

於 2024 年增修訂「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」條文，以強化承攬管理：在勞務採購或電器、設備採購均應先確認其在安全衛生法規及本身實際上之需求，並考量可能引起之安全衛生危害及風險，將所需安全衛生規格納入採購需求說明書或契約中；採購單位會以安全衛生績效較佳（曾獲安衛相關獎項、導入相關系統等）、近三年未曾經主管機關公布違反勞動法令、同意簽署供應商承諾書的廠商進行選商。如為裝修類、工程類之承攬作業，總價達新台幣一百萬元以上，安全衛生所需費用則須單獨提列（總價 0.3%~3%），以避免因競價而降低安全衛生標準，並要求專款專用。



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

# 5

# 卓越客戶體驗

| GRI 3-3 |

## 策略重點

- 促進金融包容性
- 強化保險知識力
- 擴展金融可及性
- 提升客戶體驗感
- 提升業務數位力

## 承諾

透過開發創新金融服務、推動數位科技轉型，並以持續落實完善公平待客為責任，致力為客戶打造優質且全方位的保險服務旅程。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
普惠金融	開發至少一項普惠金融商品或服務	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供 9 國語言翻譯文件與通譯服務，即時為新住民提供服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推出至少 3 項專屬客群的友善服務</li> <li>● 普惠金融商品或服務專案累積至少 1 項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 擴展普惠族群，與異業合作提升非財務性支持</li> </ul>
	推動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推動財富守門員、金盾守護員、新光 165 全民防詐、白話文運動，強化全民金融素養</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 辦理保險知識與防詐宣導，實體觸及達 1,000 人次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續辦理保險知識及防詐宣導，實體觸及累計 1.2 萬人次</li> </ul>
客戶關係與服務體驗	擴增數位客戶與服務，提升客戶滿意度	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 整體淨推薦值 (NPS) 由 89.2% 提升至 91.0%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 整體淨推薦值 (NPS) 維持 82% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年淨推薦值 (NPS) 較前期提升，或 0-6 分批評者比例降低</li> </ul>
	業務通路數位能力提升	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自有通路 e 投保占比達 93.5%</li> <li>● 網路會員達 115 萬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自有通路 e 投保占比維持 95%</li> <li>● 網路會員達 123 萬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自有通路 e 投保占比維持 95%</li> <li>● 網路會員達 123 萬</li> </ul>

# 5. 卓越客戶體驗

## 5.1 永續保險

| GRI 417-1 |

### 5.1.1 提供安心保障

| GRI 2-27、3-3、417-2、417-3 |

目錄	
董事長與總經理的話	
永續重點績效	
永續榮耀與肯定	
永續特色專欄	
1. 永續新光	
低碳 2. 強化氣候韌性	
3. 邁向淨零未來	
創新 4. 孕育多元人才	
5. 卓越客戶體驗	
• 5.1 永續保險	
5.2 實現友善金融	
5.3 公平待客與客戶體驗	
5.4 數位創新服務	
共好 6. 實踐永續治理	
7. 發揮金融永續價值	
8. 打造共好社會	
附錄	

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

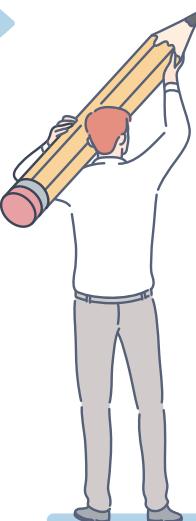
- 持續關注 ESG 趨勢，於商品開發過程中納入 ESG 議題並建立包容性商品量測機制，持續提供符合民眾生涯的保險商品，落實公平待客，實現友善金融。
- 商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，於銷售前召開「保險商品管理小組」會議、「保險商品評議小組」會議；於銷售後定期透過「保險商品管理小組」銷售後檢視機制，檢視各項銷售狀況，確保維護永續經營及落實消費者權益保障。

#### 新光人壽商品開發及設計流程



#### 2 銷售廣宣

- 商品銷售及宣傳皆符合法令對資訊揭露的要求，商品條款參照主管機關示範條款撰寫內容，並依法定程序完成審查；遵循「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」於官網資訊公開及商品專區，提供各商品保險單條款樣張，供客戶了解商品資訊。
- 關於銷售文件之審核及覆核機制，本公司依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」於內部控制制度訂定「保險商品銷售作業」、「廣告與發布新聞作業」；依「保險業招攬廣告自律規範」訂定「商品銷售宣傳資料使用管理規範」，明訂各保險商品資訊、廣告、業務招攬等活動時，應真實正確及內容應清晰明確並加註警語等，以保障保戶之權益。針對標榜「綠色」或「永續」之商品或服務，於對外新聞稿露出時檢核相關聲明是否符合「金融機構防漂綠參考指引」所訂之原則進行。
- 訂定「業務招攬處理制度及程序」，確保營業單位及業務同仁從事廣告、業務招攬及營業促銷活動過程時，應提供保戶充分且真實正確之訊息，以維護保戶知的權益。
- 啟動「業務員防詐欺風險控管模型」，透過風險示警，預防業務員異常招攬行為，防範挪用保費、不當行銷、不當勸誘保戶等不當作為。
- 2024 年未發生行銷傳播違規案件，我們將持續落實既有的改善方案與覆核機制，嚴格控管招攬品質，確保行銷傳播活動的合法合規，並保持高度的法規遵循標準，不斷提升內部監控與管理水平，為客戶與社會提供更高品質、更可信賴的服務。



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來

創 創 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
• 5.1 永續保險  
5.2 實現友善金融  
5.3 公平待客與客戶體驗  
5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

3  
核保



- 於內部控制制度訂定「風險控管機制」及「保險商品銷售作業」規範，嚴格管控新契約承保與核保作業流程；另依「核保處理制度及程序」及「國際保險業務分公司 (OIU) 核保處理制度及程序」進行核保作業處理。
- 核保人員本諸核保專業，考量公司之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。
- 建立「核保風險分級模型」，啟動大數據於核保風險管理之應用，利用過往理賠數據及核保經驗，結合資料探勘技術 (data mining) 進行風險篩選，運用於實務作業中針對高風險客戶進行抽查體檢。
- 響應普惠金融政策，不因對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇；針對高齡投保者，基於保險商品本質及公平待客原則，核保人員於核保過程主動進行關懷及加強審查，評估其投保適當性及是否有辨識不利投保權益之能力，成為高齡客戶守護者，避免高齡剝削。

4  
理賠



- 持續改善核賠機制與流程，建立核賠風險模型，進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。
- 年滿 18 歲以上持有本公司保單之保戶，可透過業務人員協助辦理行動理賠，同時透過保險科技運用共享平台，讓持有多家保險公司保單之保戶，可向投保之任一家保險公司線上申請個人保險之醫療、失能及重疾理賠給付，享受多家同步受理服務，並結合 MID(Mobile ID) 行動身分識別技術，以線上數位身分驗證簡化理賠申請程序，讓保戶申請保險理賠可線上「一鍵搞定」。
- 依循主管機關規範，未獲給付案件須明確敘明理由、依據之法令或契約條款，並以書面方式通知保戶。

## 5.1.2 創新永續商品

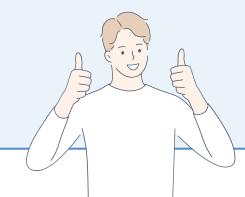
新光人壽致力於品牌與產品創新，透過強化企業跨部門間的合作、深入洞悉客戶真實需求，創造符合市場所需的商品。我們相信為客戶創造更多價值的同時，亦為社會和環境帶來正向影響。

呼應趨勢	商品類型	成果
 ESG 投資型商品	「環境永續」商品	推出台灣第一檔投資型保單連結 ESG 境外結構型商品「穩萬利外幣投資連結型年金保險」。此商品結合由法國巴黎銀行保證的綠色債券投資標的，並搭配「植樹計劃」，當新光人壽保戶每投資 1 萬美金，即在印尼蘇門答臘亞齊地區種植 1 棵樹木。募集期間 (4/8~4/30) 共銷售 2,283 件，最終承保金額達 1.03 億澳幣，並種植 6,590 棵樹木，為復育紅樹林盡一份力。(詳細內容請見永續特色專欄)
 健康促進	「外溢機制」商品	鼓勵國人自主健康管理，推出數項創新外溢機制商品，透過有效步數、有效運動、健康睡眠等機制設計，讓保險由事後補償進一步延伸為事前預防，協助保戶促進健康。開賣至 2024 年共銷售 160,088 件，新契約保費收入達 42.69 億元。

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網 [◎](#)

### 優質專業榮耀

新光人壽穩萬利外幣  
投資連結型年金保險



結合由法國巴黎銀行保證的綠色債券投資標的，搭配植樹計劃，將環境保護因子結合保險商品及投資標的決策，提供民眾具有社會責任的投資工具選擇。

第 21 屆「國家品牌玉山獎」  
最佳產品類



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

• 5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 5.2 實現友善金融

| GRI 3-3 |

新光人壽依循《新光金控普惠金融政策》，致力於規劃多元且具包容性的保險友善服務措施，確保各族群皆能享有平等的金融服務。自 2022 年 3 月成立普惠金融整合小組以來，透過每季召開會議，關注友善金融原則推動重點、進行橫向聯繫與檢討，檢視數位金融、保險商品、銷售機制、及關懷專案等措施，確保不同族群的需求獲得妥善滿足；此外，依據法規動態調整相關管理機制，並將相關舉措提報董事會，以強化普惠金融治理架構。

除了深化金融服務可及性，新光人壽更積極支持國內文化活動的推展，並與文化內容策進院（文策院）簽署 MOU，透過跨界合作推動「ESG for Culture」，以實際行動支持台灣文化產業

### 攜手文策院 以文化共創實踐普惠金融

響應企業促進文化發展納入我國永續發展實踐範疇，新光人壽與文化內容策進院共同簽署《文化待客普惠金融合作意向書》，承諾將遵守 ESG for Culture 原則，從文化內容出發，結合普惠金融與社會公益，促進跨文化交流和理解，建構和諧包容的社會環境。

2023 年透過文策院媒合與心路基金會、零廢時尚 Story Wear 攜手合作「舊衣新生讓光循環」公益專案（詳細專案內容請見 3.2.3.B 推動低碳綠生活），透過創新合作模式，展現新光人壽在推廣普惠金融與社會公益的實際作為，亦驗證金融保險業與文化內容多元合作的發展潛力。

註：ESG for Culture 原則指雙方承諾將環境、社會、公司治理原則融入合作中，確保合作內容符合 ESG for Culture 原則，並遵守本國公司治理評鑑標準。



的永續發展。我們深信，金融不僅是經濟發展的驅動力，更能透過文化共創促進社會多元共融，打造更具人文關懷的金融生態。

未來，我們將持續升級全通路的友善保險體驗，將公平待客與金融包容視為核心價值，並融入企業文化之中，以回應客戶多元需求，並實踐普惠金融。



代表人：新光人壽黃敏義總經理、文策院蔡嘉駿董事長

共同目標：雙方將攜手合作，致力於推廣文化待客普惠金融與社會公益結合的理念，促進跨文化交流和理解，為社會建構和諧包容的環境，彰顯文化影響力對社會的貢獻和效益。

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創 創 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**5.1 永續保險**
**• 5.2 實現友善金融**
**5.3 公平待客與客戶體驗**
**5.4 數位創新服務**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

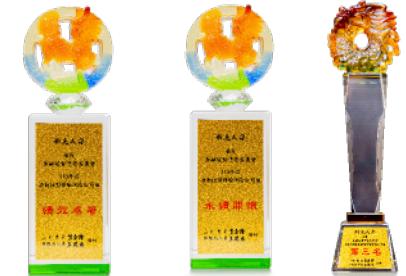
## 5.2.1 促進金融包容性

| GRI 203-2 |

新光人壽積極響應永續發展目標 SDGs1、8 並落實公平待客與實現包容性成長，我們重視各族群之商品需求，打造多元且完善的商品，實現「人人有保險、家家有保障」之企業使命。



受惠族群	商品類型	成果
 <b>高齡及身心障礙族群</b>	長照系列	提供多元類型長照系列商品，包含終身型、定期型、純長照型、含身故給付長照型、長照分次金及一次金等，讓保戶有更多選擇，貼近自身風險需求。
	小額終老保險	提供低保費、終身保障之「新光人壽頌愛心小額終身壽險」，2024 年小額終老保險共銷售 2,488 件，累計至 2024 年底受理超過 3.2 萬件新契約。
	實支實付	持續銷售「新光人壽新呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽實全實美醫療終身健康保險」。
	退休規劃	為提供國人更多退休規畫選擇，推出多款變額年金保險及終身還本保險，旨在滿足不同族群的財務需求，讓退休生活更安心。
	保障型保險商品平台	基富通「保障型保險商品平台」商品，推廣提高保障的觀念。
 <b>經濟弱勢族群</b>	微型保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供弱勢民眾基本保障之保險商品，並持續與各縣市政府社會局、公益團體、農會等機構合作，贊助符合微型保險資格之經濟弱勢、身心障礙或特定身分族群者投保，協助獲得更健全的保障。</li> <li>2024 年全力推動下，產生 1,380.4 萬之商業效益，同時亦使 7.95 萬名民眾受惠、提供超過 203.9 億的保障，並獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」、「微型保險身心障礙關懷獎」及「保險組第三名」。</li> </ul>
	青年族群專屬商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>為青年族群打造「我的好時光保險計畫」，用小保費換取大保障，依生涯階段需求組合最適保險計畫。</li> <li>「活力系列」商品精選青年族群最需要的五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔，累計承保 17.8 萬件。</li> </ul>



如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網 [◎](#)

## 5.2.2 擴展金融可及性

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄



身心障礙族群

### 普惠金融服務

### 2024 年成果

#### 聽覺障礙

##### • 無障礙溝通服務

有感聽障人士臨櫃辦理業務往往需要專人陪同協助，為提供更完善的服務，領先壽險業界推出聽語障人士「手語視訊翻譯服務」，保戶至臨櫃辦理保單服務時，能以視訊電話向專業手語翻譯員連線，使聽語障人士能順暢溝通。



##### • 日常手語生活屋

為同理聽障人士不便利，安排服務據點人員學習手語、打破語言障礙，讓服務溝通順暢無礙，亦提升員工專業技能。

#### 視覺、肢體障礙

##### • 友善環境

服務據點設有無障礙通道、服務鈴、專屬移動式服務鈴、設施按鈕設置點字貼、引導指示牌，服務櫃檯配置輔具設施並供輪椅進出。



##### • 無障礙網站服務

於官網設置「金融友善服務專區」，提升使用者介面的友善性、降低身心障礙者網路應用問題；優化智能客服「嘻瓜」服務介面，協助使用者順利瀏覽、輕鬆掌握資訊。



##### • 服務流程視障優化

與淡江大學視障資源中心合作進行視障族群升級，以視障使用者視角，檢視現行服務流程，並建置視障臨櫃服務 SOP，以貼近使用者改善方案調整優化現行服務流程。

##### • 會員專區網站圖形驗證碼

將圖形驗證碼顏色改為深色灰階並調淡背後雜訊，使視力不佳者甚或全色盲者可看清及辨識；驗證碼及撥放鈕皆搭配語音導讀，提供視障者友善的操作引導，提升視障者的操作流暢度。

##### • 新壽 APP 視障友善優化

為圖片、按鈕及連結添加完整的替代文字，讓螢幕報讀軟體可準確辨識；確保彈出式視窗與選單設計符合操作邏輯，並重新編排報讀順序；同時，更將 iOS 系統和 Android 系統與螢幕報讀功能整合，以提升視障者的服務體驗與感受。

##### • 貼近視障者需求之理賠機制

為打造貼近視障者需求的理賠申請機制，將理賠申請表單、理賠審核通知書及會員專區線上理賠申請結合導讀功能，協助視障者自主完成理賠申請作業、同步提升整體理賠服務品質。

由五大服務處擴增至全國 33 個服務中心櫃檯，自 2021 年 5 月開辦至年底累計撥打 5 通服務。

舉辦 3 場手語教育訓練，合計 320 位服務人員參與。

5 大客戶服務據點（台北、新北、台中、台南及高雄）配置專屬移動式服務鈴、完成 6 處營業據點友善環境工程。

「金融友善服務專區」及智能客服「嘻瓜」皆取得國家通訊傳播委員會「無障礙網頁 AA 標章」認證。

舉開北、中、南三場推廣活動，邀請 39 名參與視障者進行服務體驗，並提供 12 名視障者提供保單健診專人服務。



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗  
5.1 永續保險  
5.2 實現友善金融  
5.3 公平待客與客戶體驗  
5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄



低收入戶

普惠金融服務

• 經濟紓困保單借款優惠約定專案

協助保戶解決資金需求的煩惱，陪伴度過可能發生的財務不確定性，讓生活及資金運用更具靈活性。

經濟紓困保單借款優惠案期間為 1/1~3/31，核准件數 209 件，借款金額達 1,553 萬元。

2024 年成果



中高齡長者

• 家族聯絡網

開放年滿 65 歲具行為能力的要保人，可以親臨新光人壽客戶服務櫃台，申請指定一名家庭成員擔任家族聯絡人。家族聯絡人經申請人指定授權後，可以協助申請人掌握及管理保單狀況，包含查詢保單內容、補發繳費證明等，而當發生重大災害而申請人失聯，或特定通知無法寄達申請人時，保險公司亦可透過本服務，轉而通知或連繫家族聯絡人，以守護高齡者經濟安全。



• 阻詐互聯網

客戶資訊系統 (CIS 系統) 運用內部大數據，於客戶資訊系統內建關懷探知標籤 (CISPT)，讓櫃台人員及 0800 客服人員可同步在第一時間探知客戶可能遭遇的障礙、留意高風險客戶，及時提供關懷指引與服務。

• 樂齡服務專線

當進線客服之客戶，經系統判別為 65 歲以上樂齡客戶時，無需語音 IVR ( 互動式語音應答 ) 選項操作，優先進線諮詢；客服人員透過系統資訊快速識別客戶需求 ( 如：友善貼標、線管道和客戶 IVR 瀏覽歷程提醒…等 )，放緩語速、耐心應對，提供國、台語雙聲道，並以客戶慣用語言溝通，口語化解說保單相關內容，用溫暖妥適的服務減少資訊落差，提升客戶體驗。

全年共有 179 名保戶申請親自至櫃檯辦理，開辦至今累計 255 名保戶辦理。

打造阻詐互聯網，成功攔阻詐騙 7 件、累計金額近 900 萬元，盡心守護保戶財產安全。



全年服務 2,757 人次樂齡客戶。



青年族群

• 人生設計 <sup>+</sup>

以年輕化的視覺體驗、彙整不同專業機構的統計資料，讓使用者只需簡單輸入資料後，運用合理計算規則，即可產製客製化的生涯規劃報告，同時亦附上詳細的計算說明、資料來源、網站連結、近期新聞報導等資訊，協助未來進行需求分析與保障規劃時，能有更清楚的架構，為大眾建立正確保險觀念的第一步。

產製超過 8,300 份生涯規劃報告。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

普惠金融服務

2024 年成果



新住民 /  
原住民 /  
外籍人士

• 多國語言翻譯文件

為強化與新住民溝通、消弭資訊落差，與新住民家庭成長協會合作，將「保戶重要權益」及「理賠申請書」翻譯為多國語言，協助新住民保戶以熟悉的母語了解自身保險權益及理賠服務。



• 新住民及原住民族語通譯服務

新住民於保單諮詢、契約變更、理賠申請等需求時，常面臨語言不通的困擾，為跨越其障礙，我們與「台灣新住民家庭成長協會」合作，推出多國語言通譯服務，透過協會多國通譯員的親身口譯，讓新住民客戶能夠以自己的母語溝通，充分了解自身相關權益，從而減少語言溝通的資訊落差。

此外，亦於全台服務中心配置多國語言翻譯機，協助第一線服務人員及時為新住民客戶提供協助。



• 新住民子女多元輔導服務

協助回台的新住民子女中文學習支持，提供新板金場域作為課後輔導場所，並安排專業課輔志工根據需求調整教學內容，幫助這些孩子更好地適應學校和社會環境。



提供越南文、緬甸文、印尼文、韓文、泰文、菲律賓文、馬來文、日文及英文等九國語言文件，其中保戶重要權益上架於防詐網頁，共 440 人次下載。



提供 9 國通譯語言，協助 2 位客戶進行越南語及英語的通譯服務；於全國 32 處服務中心均設置多國語言翻譯機提供即時服務。



自開辦以來，維持每週兩次 (除寒暑假暫停)，共協助 12 位新住民子女多元輔導服務，其中包含來自越南 7 位、菲律賓 3 位、泰國 1 位、印尼 1 位等新住民子女。

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來

創 創 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險  
• 5.2 實現友善金融  
5.3 公平待客與客戶體驗  
5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

## 5.2.3 強化金融素養

新光人壽為促進社會金融素養，對內加強員工訓練，宣導防詐騙的重要性與相關技巧；對外更將服務場域延伸，投入更多資源予金融弱勢族群，如偏鄉學童、青年族群、高齡長者等，藉由

趣味桌遊課程、專業財經課程、座談會等多元形式與管道，提升大眾金融、保險、防詐等意識。2024年共辦理場 789 場、累積超過 146 萬人次，持續發揮核心職能、推廣普惠金融。

### 金融素養專案

### 2024 年成果



業務同仁

#### • 數位尖兵全台宣導

由數位服務發展部專責人員組成數位尖兵，於全台單位巡迴時向業務同仁宣導科技防詐知識，藉由早會時間傳授詐騙相關法規、協助客戶識詐等概念與技巧。有鑑於釣魚簡訊詐騙盛行，加強宣導商用簡碼「68288」，並進一步由業務員向保戶宣導如何辨識，降低詐騙風險、避免財損。



全年度辦理 595 場、共計 19,862 人次，持續提醒及推廣以提升業務同仁防詐騙意識。



青年族群

#### • 高中財經素養課程

與台中市政府教育局、台灣財經素養教育推廣協會及多所學校共同合辦金融教育，於各級高中推廣金融素養、推動青少年財經素養教育。透過邀請財經專家、業界師資推廣財經視野、金融理財、創業創投與金融科技等多面向知識，深入淺出地增進學生財經領域正確觀念，為青少年財經教育扎穩根基並多元學習，進而提升競爭力。



開辦至今共與 18 所學校合作。全年辦理 154 場財經素養課程、教育時數達 337 小時，受惠人次達 6,573 人，課後滿意度調查 4.3 分 (5 分滿分)。

#### • 財富守門員

與彤鳥社會企業共同設計財富守門員桌遊課程，透過遊戲式教學讓學生在遊戲中學習，運用「保險事件卡」融入真實詐騙情境，製造防詐騙情境，並透過角色和擲骰子相互結合，以「簡易帶入保險概念」、「互動有趣」等特點，提升學生的保險知能，進而將金融知識融入生活中。此課程不僅帶入校園，更深入偏鄉，替偏鄉教師解決較難執行的金融素養教育，學生可透過遊戲了解保險如何提供個人抗風險的能力、學習不任意將現金、個人資料等轉交給他人，避免成為詐騙受害者等知識；同時，桌遊課程所使用的教具，擷取雷雕廢邊材和再生紙，賦予教具永續的意義。



累計辦理 17 場次財富守門員課程，受惠人次 586 人。其中 3 場插旗離島的澎湖縣政府社會處一同攜手合作，向新住民及弱勢家庭推廣財富守門員桌遊課程。

#### • 金盾守護員

因應民法成年下修成年齡至 18 歲，再次與彤鳥社會企業設計「金盾守護員」桌遊課程，適合高中(職)以上年齡層參加，透過遊戲式教學，運用「保險事件卡」融入真實詐騙情境，並透過角色和擲骰子互動，讓學生在遊戲中學習風險管理，進而增進自我的保險觀念，強化自身的金融韌性。



桌遊布教具取得經濟部智慧財產局設計專利權。累計辦理 10 場次金盾守護員課程，受惠人數 348 人。

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄



社會大眾



新住民



高齡長者

## 金融素養專案

## 2024 年成果

• 年度業務品質查核共發查 73 案，訪查 1,631 名保戶，確認保單資料正確，以保障保戶權益。

• 透過 LINE 官方帳號貼文及推播宣導防詐知識，以提升客戶識詐能力，總開封達 8 萬人次。

• 新光人壽專屬防詐網頁全年共 4,991 人次瀏覽

• 防詐網頁提供多國語言重要權益，達 440 人次下載

• 辦理 3 場阻詐關懷流程宣導教育訓練，共 320 人參與

• 辦理識詐宣導 7 場，逾 400 人參與

• 保戶重要權益發送通知達 57 萬人次



## • 新光 165 全民防詐

透過「識詐、阻詐、打詐」之防詐宣導、交易監控、定期關懷等措施遏阻金融詐騙，提高客戶及同仁對詐騙行為的警覺性，增進風險辨識之能力，以降低財物之傷害及損失。

識詐：透過多元管道辦理線上防詐互動活動及線下座談會，帶動防詐意識。

阻詐：違失態樣管控要點及管控機制盤點，並制定櫃台同仁阻詐流程納入教育訓練教材。

打詐：定期查核業務員確保保戶權益，主動發送提醒保戶重要權益以保持警覺。

## • 白話文運動

與彤鳥社會企業合作設計，將新光人壽嘻瓜與小玉化身為漫畫主角，以淺顯易懂的語句向不同族群傳達正確的保險觀念，除了用可愛親民的漫畫以外，也盡量將艱澀的保險觀念用淺顯易懂的方式傳遞給民眾。

提供多元閱讀的模式資訊，除了漫畫以外，也提供視障者閱讀的文字，讓視障者也可以了解漫畫的內容。



## • 新住民金融友善暨數位知識宣導座談會

因應數位金融時代的發展，為防止新住民保戶對數位繳費工具熟悉程度存在落差，面臨被詐騙風險，透過舉辦座談會，介紹保單上常見的專有名詞與概念及宣導數位工具便利性。

針對不同屬性客戶包含高齡者、青少年、孩童、新住民等四類，推出 12 篇四格漫畫，2024 年各季主題如下：

第一季：高齡者常見的詐騙樣態與金融剝削樣態提醒。

第二季：青年常見的保險疑惑與詐騙樣態。

第三季：國小的保險知識與應該習得的反詐資訊。

第四季：強化新住民的保險認知與透過通譯服務避免遇到詐騙情節。

全年共辦理 3 場，提供 45 位新住民保戶實用的金融知識宣導，對保險能有更完整的基礎認知。



## • 高齡反詐騙宣導

台灣 2026 年將進入超高齡社會，同時詐騙案與財損數逐年攀升，其中又以高齡長者被詐騙的情況增長快速。有鑑於此，特別將字體放大並以簡單易懂為設計原則，說明近年高齡者常見受詐騙手法及自保方法，以電子郵件發送反詐騙宣導通知及家族聯絡網資訊，請高齡者與家人共同留意，小心求證。

共發送 83,655 人次。



## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

## 1. 永續新光

## 2. 強化氣候韌性

## 3. 邁向淨零未來

## 4. 孕育多元人才

## 5. 卓越客戶體驗

## 5.1 永續保險

## 5.2 實現友善金融

## 5.3 公平待客與客戶體驗

## 5.4 數位創新服務

## 6. 實踐永續治理

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄

## 5.3 公平待客與客戶體驗 | GRI 3-3 |

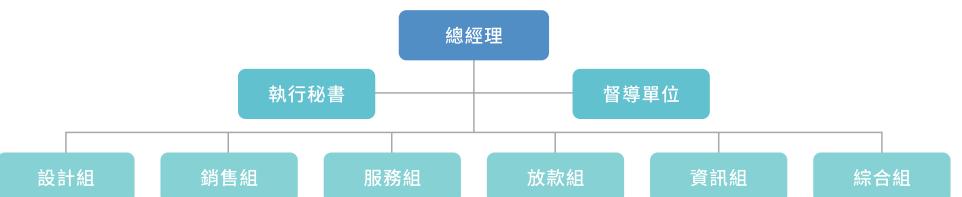
新光人壽秉持「友善服務」、「誠信經營」及「金融服務業公平待客原則」之精神，將其作為全體共同遵循之核心價值與行為準則，建立以「公平待客」為核心之企業文化，藉以提升金融服務可及性、使用性、維持服務品質以及強化基礎金融服務和保護消費者權益。我們透過持續推動公平待客、落實普惠金融並實現社會共好；宣導金融保險常識，使消費者瞭解保險的重要性；並對高齡者及身心障礙者保戶主動提供更多實體或數位之關懷措施，落實公平待客精神，致力成為最受保戶信賴的壽險領導品牌。

### 5.3.1 落實公平待客

#### A. 公平待客委員會

新光人壽自 2016 年即訂定「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，並於 2019 年授權總經理成立「公平待客委員會」，下設六個推動小組、三個督導單位，負責督導公平待客原則相關作業之執行，並將成果定期提報審計委員會、董事會核備，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。2024 年共召開 4 次公平待客委員會，審議並報告公平待客原則相關事項；由總機構法令遵循主管向董事會提出公平待客原則執行業務報告共 2 次。

#### 公平待客委員會組織圖



#### B. 公平待客教育訓練

為建立公平待客文化，本公司定期對全體員工舉辦法令遵循教育訓練，透過金融消費者保護法及金融服務業公平待客原則、金融友善、CRPD 身心障礙者權益保障等訓練課程，提升同仁遵法意識，2024 年達 100% 完訓。另依實務需求提供不同位階與職掌相應之教育訓練，2024 年為董事、高階主管與負責業務同仁，邀請外部講師進行面授教育訓練共 10 場；董事亦完成研修「誠信經營與公平待客及金融友善之落實」、「金融消費者保護的法制設計與實際運作」、「保單價值強制執行問題研析」等課程，持續提升董事及高階經理人對於公平待客及金融友善等認知。

#### C. 公平待客強化措施與成果

新光人壽積極推動公平待客並依循「金融服務業公平待客原則」之精神，將公平待客原則、友善金融、防詐、申訴處理等納入評估事項，並推動多項具體作為，2024 年推動多項措施及獲獎成果如下：

重點	面向	措施
擴大金融平權範疇： 保障金融脆弱族群 公平享有服務與資源	金融脆弱族群	<ul style="list-style-type: none"> <li>設立保單強制執行關懷專區，主動關懷保險契約遭強制執行之保戶</li> </ul>
	新住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出多國語言版本保險文件，提升理賠與銷售服務可及性</li> </ul>
	原住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>關懷深入生活場域，於原住民族豐年音樂節推廣微型保險</li> </ul>
	年輕族群	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發「金盾守護員」、「財富守門員」桌遊課程，知識教育融合遊戲互動走進高教校園</li> </ul>
	失智者	<ul style="list-style-type: none"> <li>獨董領銜失智友善天使講座，增進同仁對失智症理解與照護知能</li> </ul>
	受刑人	<ul style="list-style-type: none"> <li>前進圖匾宣導防詐知識，奠基收容人正確金融觀念</li> </ul>
	高齡族群	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出樂齡保障新選擇「醫材寶」，特定醫材給付守護銀髮族健康</li> </ul>
	身心障礙族群	<ul style="list-style-type: none"> <li>智能客服打造無障礙數位體驗，保險業首家取得無障礙網頁 AA 標章認證</li> </ul>
防制詐騙之措施 及其成效	外部協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>新光 165 全民防詐網整合防制詐騙資訊，全方位提升識詐能力</li> <li>官方 OTP 簡訊專屬簡碼「68288」，降低客戶遭釣魚簡訊詐騙風險</li> </ul>
	內部協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立跨部門防詐機制，CIS 系統標示「易受詐騙」客群強化金融安全</li> <li>0800 進線時新增預錄客服關懷語音宣告，提示防詐警語</li> </ul>
	制度面	<ul style="list-style-type: none"> <li>保險業首家引用全面性風險評估方法論，通盤檢討申訴案件提報改善建議</li> <li>新增《業務品質合規促進評鑑辦法》，鼓勵單位提出優化行政作業舉措，降低申訴案件</li> </ul>
	執行面	<ul style="list-style-type: none"> <li>樂齡服務升級：客服申訴專線優先進線、台語關懷服務，客戶滿意度高達 96%</li> <li>客服櫃台通過神秘客查核，申訴品質管理系統年年通過 ISO 10002 國際標準驗證</li> </ul>
申訴處理機制 之健全性		

#### 2024 年度殊榮

獲金管會「公平待客原則評核」排名 26%~50% 之業者。



**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**5.1 永續保險**
**5.2 實現友善金融**
**● 5.3 公平待客與客戶體驗**
**5.4 數位創新服務**
**共好 6. 實踐永續治理**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

## 5.3.2 客戶服務與溝通

新光人壽傾聽客戶需求、秉持「3D 服務政策」，以有溫度的「熱誠服務 Do With Passion」，傾聽客戶需求；以數位科技來提供多元友善的「數位服務 Do By Technology」；更導入「bsi. 國際卓越服務標章驗證」提升客服專員的「專業服務 Do Things Right」，並運用科技賦能改善流程提升服務效能，希望帶給客戶有感的服務體驗。同時，導入「淨推薦值」(NPS)，將客戶回饋之推薦程度，作為衡量客戶對公司服務之評價，並轉化為服務提升之重要決策參考。在各項作為推動下，2024 年整體淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 為 91.0%、客戶理賠滿意度為 89.6%，顯示客戶對服務的高度肯定與支持。

為提升客戶服務品質，新光人壽通過「bsi. 英國標準協會」嚴格檢驗，取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客及「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證，為壽險業首家取得之卓越服務標章企業。（證書詳附錄）

### A. 重大災難服務

服務	說明	成果
全球海外緊急救助服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，立即啟動海外急難救助機制。</li> </ul>	2013 年至 2024 年，累計提供 109 件服務案件，總共花費 4,290 萬元。
緊急災害事故關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>「防颱／防災五保」機制：發生颱風、災害時，即啟動五項緊急應變措施，包含主動協助理賠及關懷服務、保單補發免收工本費、保險費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠，及房屋貸款本金寬延優惠等保戶關懷服務，協助保戶因應重大事故及氣候變遷之災害。</li> <li>重大事故關懷慰問金：當保戶遭遇重大意外事故時，提供關懷慰問金。</li> </ul>	2024 年發生東部海域地震、凱米颱風、屏東安泰醫院大火等重大事件共啟動 3 次緊急應變機制。

### B. 及時客戶服務支援

#### 1. 0800 客戶服務專線

新光人壽設有「0800 客戶服務專線」，迅速提供客戶正確的資訊，並定期進行客戶滿意度調查強化服務品質。為確保服務品質持續穩定，透過培訓課程及定期檢核機制，改善服務水準，提升顧客滿意度。2024 年共服務近 44 萬通的來電，其中抽樣 5.1 萬筆調查人數之服務滿意度為 95.4%，以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗；而 0800 客戶服務專線 NPS 為 90.4%，服務品質備受客戶肯定。



0800 客戶服務專線	2022	2023	2024
服務滿意度	95.8%	94.3%	<b>95.4%</b>
淨推薦值NPS	81.6%	89.4%	<b>90.4%</b>

#### 2. 智能客服中心

新光人壽首創「智能客服中心 (Smart Contact Center)」透過多元及智慧化服務功能，協助第一線客服人員提供一站式貼心支援，讓使用者隨時、隨心、隨處得到最好的服務品質。2022 年導入「AI 訓練中心」，讓問題先透過自然語言處理模型 (NLP) 判斷，產出 AI 學習率報告，再由調教師隨時做出專業調整，而後搭配另一個 AI 模型「調教梳理分析工具」，用全視角觀點，精準掌握例句離群值、系統內各式引擎回答狀況、向量索引機制的變化，讓知識分佈動態呈現一覽無遺，達成用「AI 管理 AI」的技術領先，為客戶提供最先進的科技服務。

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險  
5.2 實現友善金融  
5.3 公平待客與客戶體驗  
● 5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

C. 完善回應保戶意見 | GRI 2-25、2-26 |

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



● 申訴處理流程：

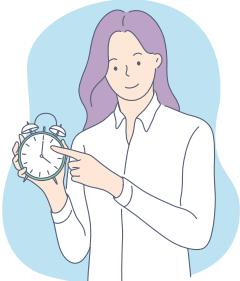
1. 案件受理：各申訴單位接獲申訴案件，即派專人處理。
2. 處理時間：本公司受理申訴案件之日起算 30 日內為適當之處理，倘必須展延處理時間，將以電話或書面通知申訴人。
3. 處理結果：本公司將以專函或其他方式通知申訴人。



近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數 | SASB : FN-IN-270a.2 |

分析項目	2022		2023		2024	
	理賠 案件	非理賠 案件	理賠 案件	非理賠 案件	理賠 案件	非理賠 案件
評議比率	0.032	0.031	0.028	0.03	<b>0.035</b>	<b>0.029</b>
平均處理 天數		1.02		1.13		<b>1.06</b>

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率為每年一次）



5.4 數位創新服務 | GRI 3-3、203-2 |

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動各種數位及保險科技應用、優化行政效率，及提升顧客體驗，將「打造卓越服務、深化數位價值、發展金融創新」作為數位創新策略，透過科技賦能，增加服務可及性、應用性並降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化。相關專案之開發進度與執行績效經由關鍵績效檢視會議、數位金融月會等場合中定期檢視，以確保服務開發的即時性及品質，2024 年取得 2 件數位金融相關專利，累積 38 件，亦獲得多項外部獎項肯定。

展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，提供全通路的輕旅程服務架構，並將 ESG 精神實踐於產品開發、營運流程、人才發展、永續貢獻四大指標中。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 新光人壽數位服務成果

### 策略一 打造卓越服務

方案與內容	2024 年成果
<p>▶ APP 視障友善優化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為圖片、按鈕及連結添加完整的替代文字，便於螢幕報讀軟體準確辨識，並支援 iOS 系統的 VoiceOver 功能和 Android 系統的 TalkBack 功能</li> <li>重新編排報讀順序，確保彈出式視窗與選單設計符合操作邏輯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供視障者友善的操作引導，提升視障者的操作流暢度</li> </ul>
<p>▶ 智能客服掌握客戶數位軌跡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「智能客服中心」電話客服</li> <li>「智能客服中心」網路客服，配合公司內部網站改版進行優化，協助業務同仁快速取得精準資訊；建置 AI 訓練中心提升調教效能；開發問答反饋服務更精準瞭解客戶心聲</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話簡易變更服務：服務 8.8 萬人次</li> <li>智慧提醒服務：服務 0.7 萬人次</li> <li>智能客服 2.0 服務：145.2 萬人次</li> </ul>
<p>▶ APP 導入 NFC 感應讀卡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>無須再透過讀卡機，可直接使用手機感應晶片金融卡進行身分驗證</li> </ul>	<p>降低會員升級操作門檻，提高便利性</p> 
<p>▶ 電子化自行繳費平台</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>線上線下整合，提供便利的「一站式」數位體驗</li> <li>於 mail/ 簡訊 +LINE 官方帳號收到電子化繳費通知即可登入平台選擇繳費方式完成繳費</li> </ul>	<p>電子化自行繳費通知推動：全年約開通 2.9 萬件</p> 

### 策略二 深化數位價值

方案與內容	2024 年成果
<p>▶ 行動 APP 創新互動服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「行動商務 APP」業務數位輔銷工具，提供行動 e 拜訪、e 投保、e 紅利、e 契變及 e 理賠等服務</li> <li>「新光人壽 APP」結合各項業務服務與保戶健康管理等，提供便利的自主服務</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>行動商務 APP 新增 e 補辦數位服務</li> <li>新光人壽 APP 累積 75.8 萬下載次數</li> </ul>
<p>▶ FIDO 身分驗證服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>以「生物辨識取代輸入密碼」，解決忘記密碼的痛點，FIDO 驗證為以加密之公私鑰進行身分驗證，資安更勝傳統登入</li> <li>設計跨螢幕驗證，實踐公平待客、普惠金融原則</li> </ul>	<p>FIDO 服務使用次數超過 62 萬次</p> 
<p>▶ 會員專區優化客戶體驗</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>簡潔且直覺的操作介面，安排客戶易用性測試，實際觀察操作體驗，據以改善設計</li> <li>搭配「FIDO 無密碼交易認證」服務，設計跨裝置交易驗證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會員人數：累計達 115 萬人</li> <li>當年度交易量：達 80.8 萬件</li> </ul>

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險  
5.2 實現友善金融  
5.3 公平待客與客戶體驗  
5.4 數位創新服務

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

策略三 發展金融創新

方案與內容	2024 年成果
► <b>AI 商品助理</b> 為幫助業務員賦能、強化實戰力，於 2024 年推出業界首創「AI 超能夥伴・商品助理」，將生成式 AI 與 RAG 技術完美融合，精確解析保單條款，解決業務員以往消化商品條款平均需花費 15 分鐘以上的痛點，減少業務員現在僅需透過自然語言互動，即可立即查詢商品資訊。讓業務員能隨時隨地第一時間與客戶說明，進而達到「業務有信心、客戶也信任」的境界	<ul style="list-style-type: none"> <li>預計每年節省業務員時間轉化薪資量化效益近千萬</li> <li>業務員使用推薦度：8.3 分（滿分 10 分）</li> <li>獲得智財局新型專利「智慧問答系統」</li> </ul>
► <b>智能保單健診</b> 使用光學字元辨識技術 (OCR)，透過相機鏡頭識別保單內容，彙整保障概況，快速完成保單健診，並透過保障燈號標示，快速揭露保障缺口	服務客戶數約 110 萬；產製規劃書約 110 萬份
► <b>建議書改版</b> 為了建議書系統有效協助業務拓展，成為業務員創造新契約重要工具之一，2023 年 11 月 1 日正式上線投資型建議書後，2024 年 12 月 25 日傳統型建議書也全新改版上線，除嶄新操作介面之外，亦提供跨載具服務，讓業務員不論使用手機或平板及 PC 電腦，都能順暢完成建議書規劃	強化業務員及多元通路業務拓展，提升服務效能及行銷支援
► <b>理賠風險篩選系統</b> • 理賠風險分析系統： 為提升調查命中率而建構的分析系統架構及分析資訊平台，當發查率下降且破案率上升時，為系統發揮其功能，藉此改善整體調查績效、防範理賠詐欺行為 • 快速理賠進階風險分析系統： 將理賠風險量化，提升案件分級的準確性	<ul style="list-style-type: none"> <li>理賠風險分析系統           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 理賠發查率<sup>(註 1)</sup> 1.7%</li> <li>(2) 理賠破案率<sup>(註 2)</sup> 32.2%</li> </ul> </li> <li>快速理賠進階風險分析系統           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 正常件平均經辦天數 1.4 天</li> <li>(2) 人均月審核件數 401 件</li> </ul> </li> </ul>
► <b>E 任務整合大平台</b> 以「業務員服務客戶」場景設計，優化行動服務，透過跨系統整合、優化串連多 APP，提供業務員一站式的輔銷工具直覺使用體驗。以客戶 ID 歸戶，整合客戶所有資料，單一介面即可查找所有服務名單，並可完整追蹤每個服務節點及業績成效，亦提供主管查詢旗下成員活動管理及業績報表之管理工具	持續推出維護客戶權益服務名單，其中「受益人變更率」從 2023 年甫上線 7.2%，2024 年提升至 15.7%，保障客戶權益

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

註 2：理賠破案率 = 破案件數 / 發查件數。

註 3：如欲了解更多新光人壽數位創新成果，請參考新光人壽企業永續網站<sup>2</sup>。

專利 成果	「友善關懷標示客戶服務輔助系統」獲智財局新型專利	壽險業首家運用內部大數據，在系統內提供「友善關懷貼標」功能，協助服務人員辨識弱勢客戶之依據，並適時給予服務關懷，進而維護其保單權益。
	「智慧問答系統」獲得智財局新型專利	將生成式 AI 與 RAG 技術融合，精確解析保單條款，僅需透過自然語言互動，即可立即查詢商品資訊，即問即答並梳理要點。

數位創新肯定

● IIA 國際創新獎「服務與解決方案類」



● 2024 保險卓越評比「卓越數位金融獎」



● 2024 APEA 亞太傑出企業

「卓越企業管理獎 (Corporate Excellence Award)」



● 新光金控數位之星競賽獎「部門轉型入圍獎」



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

6

# 實踐永續治理

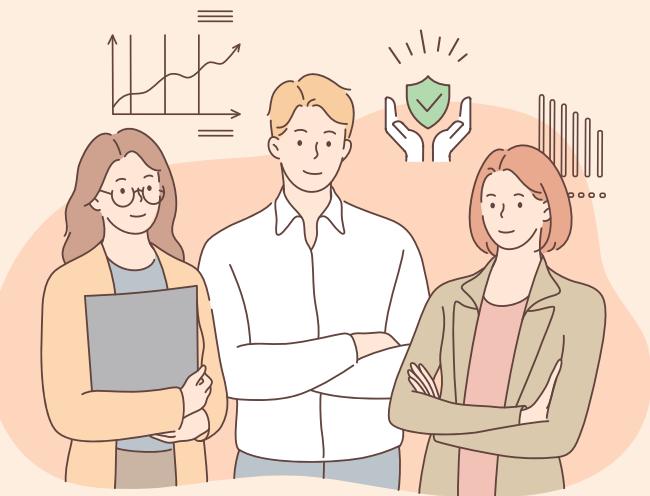
| GRI 3-3 |

## 策略重點

- 強化董事會及功能性委員會運作機制
- 落實推動誠信經營
- 強化資訊安全防護

## 承諾

深知唯有以誠相待，建立完備的公司治理、風險管理、資訊安全機制，方能穩健經營，乘載起眾多家庭保障，堅實守護每位保戶。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
公司治理與 誠信經營	每年辦理董事及員工誠信經營教育訓練	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024 年第 3 季完成董事及員工誠信經營教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助金控之公司治理評鑑達前 <b>20%</b></li> </ul>	
	每三年執行外部評估，並完成揭露外部績效評估，包括建議事項及精進措施	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成董事會績效評估及功能性委員會績效評估，並揭露內部評估與最近三年內外部績效評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成董事會及功能性委員會績效評估與揭露</li> <li>● 維持董事會實際出席率達 <b>85%</b> 以上</li> </ul>	
風險管理	取得 ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS) 國際標準驗證	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續取得英國標準協會 (BSI) 「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 落實風險管理，面臨新興風險能快速因應</li> <li>● 持續取得「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證</li> </ul>	
法令遵循	優化法令遵循管理作業	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優化法令遵循業務管理系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續優化法令遵循管理作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極回應主管機關政策，維持良好溝通及互動，並落實法令遵循作業</li> </ul>
資訊安全與 隱私	落實資訊安全防護與應變機制	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成電子商務網站 DDoS 演練，確保防護機制有效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 投保資安險並持續強化資訊安全防護，模擬駭客攻擊手法，評估應變機制有效性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續精進與提升資安治理成熟度</li> </ul>
	維持 ISO 27001 及 BS 10012 國際標準驗證，並執行 ISO 27001 轉版計畫	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實施 ISO 27001:2022 轉版計畫，導入新版控制措施，並持續通過認證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 維持 ISO 27001 及 BS 10012 國際標準驗證，並通過 ISO 27001:2022 轉版驗證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 維持資安驗證</li> </ul>

# 6. 實踐永續治理

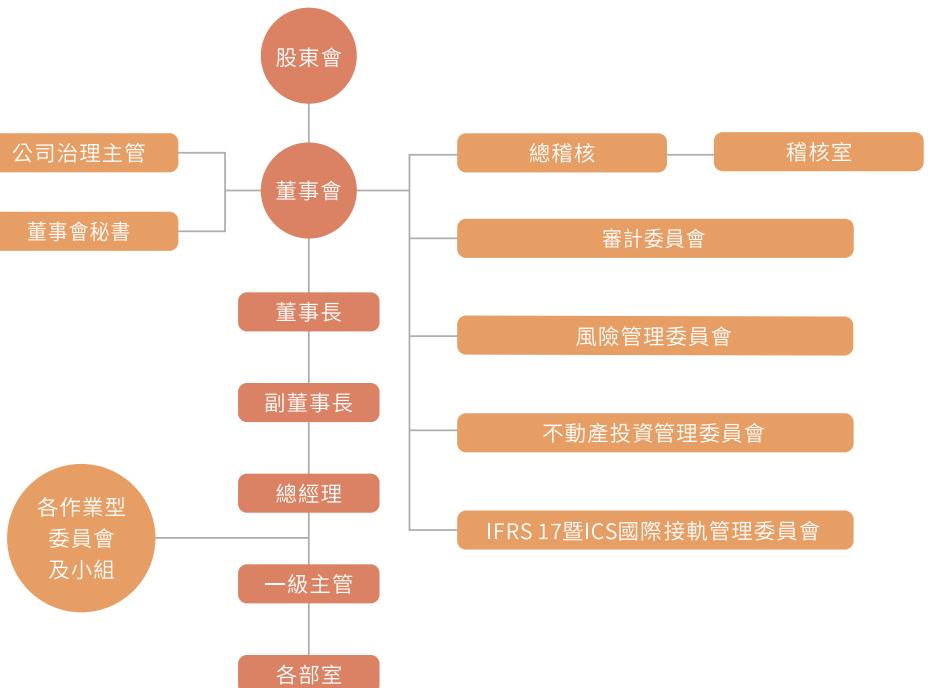
## 6.1 公司治理

| GRI 2-9、2-11、3-3 |

新光人壽信守「穩健踏實」經營理念，持續以「強化董事會功能」、「推動誠信經營」、「加強防制洗錢機制」、「健全內部控制制度」及「落實資訊揭露」等機制，強化公司治理，維護股東權益及利害關係人利益。

我們訂有《公司治理守則》，並持續公司治理作為，強化企業永續經營基礎。（詳資訊公開 [♂](#)）。

### 新光人壽董事會組織圖



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

### 6.1.1 董事會及功能性委員會

| GRI 2-10、2-11、2-12、2-15、2-16、2-17、205-2 |

新光人壽為新光金控百分之百持股之子公司，皆按相關法令，構築董事會整體架構與職權，董事會成員均由新光金控經資格檢視並由金控董事長簽核後指派，董事長亦未兼任經營團隊其他職務。2024 年董事會共有 15 位董事（包括 3 位獨立董事，1 位缺額），主責公司營運政策，並監督管理各階層執行 ESG 行動之成果，維護所有股東的權益。董事會成員資訊係依 2023 年 6 月 29 日改派之第 21 屆董事揭露，董事任期及專業背景等資訊請見保險業公開資訊觀測站 [♂](#)。

保險業是受到主管機關高度監理的行業，特別重視董事會成員的規範與治理機制，依《公開發行公司董事會議事辦法》規定，訂定董事會議事規範，邀請具公信力、專業的獨立董事參與公司治理，董事會轄下設有審計委員會、風險管理委員會、不動產投資管理委員會、IFRS 17 暨 ICS 國際接軌管理委員會，加強董事會監督力道，董事會及功能性委員會執行情形請詳保險業公開資訊觀測站 - 公司治理 [♂](#)。



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**

- 6.1 公司治理
- 6.2 誠信經營
- 6.3 風險管理
- 6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

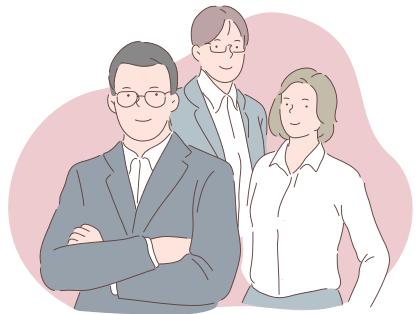
**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**
**低碳**
**2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新**
**4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好**
**6. 實踐永續治理**
**6.1 公司治理**
**6.2 誠信經營**
**6.3 風險管理**
**6.4 資訊安全與個資保護**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**新光人壽董事會成員資訊**

單位：人數

年齡 / 型態	男性	女性	董事	獨立董事	兼任公司經理人之董事	具親屬關係席次
未滿 30 歲	0	0	0	0	0	0
30 歲以上未滿 50 歲	1 <sup>註</sup>	0	1 <sup>註</sup>	0	0	0
50 歲以上	13	1	11	3	1	0
合計	14	1	12	3	1	0



姓名	職稱	任期	性別	年齡	專業背景							兼任經理人	具親屬關係	董事會出席率	
					保險	財會	法律	精算	風管	資安	其他				
魏寶生	董事長	3 年	男	66	V							銀行、證券	無	無	100%
洪士琪	副董事長	3 年	男	53	V							銀行、證券	無	無	93%
黃敏義	董事	3 年	男	68	V					V 資安委員會主席			V	無	93%
吳昕恩 <sup>註</sup>	董事	3 年	男	47	V								無	無	80% <sup>註</sup>
蔡雄繼	董事	3 年	男	71	V			V		V 資安委員會主席			無	無	100%
陳鼎中	董事	3 年	男	59	V								無	無	100%
吳敏暉	董事	3 年	男	90	V								無	無	100%
洪士鈞	董事	3 年	男	59	V								無	無	93%
黃信昌	董事	3 年	男	59	V	V						銀行、證券	無	無	80%
吳昕達	董事	3 年	男	56	V							建築	無	無	93%
陳詩飛	董事	3 年	男	62	V								無	無	100%
吳邦聲	董事	3 年	男	71	V								無	無	100%
何弘能	獨立董事	3 年	男	70	V							醫學	無	無	80%
簡敏秋	獨立董事	3 年	女	61	V	V							無	無	100%
張榮豐	獨立董事	3 年	男	70	V				V 風險管理委員會主席			經濟	無	無	87%

註：該名董事已於 2024.5.24 辞任，其董事會出席率統計區間 2024.1.1 至 2024.5.9 召開之會議。

**目錄**

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性

**3. 邁向淨零未來**

創新 4. 孕育多元人才

**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**

- 6.1 公司治理
- 6.2 誠信經營
- 6.3 風險管理
- 6.4 資訊安全與個資保護

**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**董事會運作情形**

出席狀況	2024 年董事會之平均出席率為 93% (統計資料包含吳昕恩董事之出席率)，且每次董事會至少有 2 位獨立董事親自出席。
審議案件	<p>董事會為新光人壽最高治理單位，肩負領導與監督公司營運及推動永續發展的重要責任。2024 年關鍵重大事件之總數為 96 件，溝通議題包含：企業永續經營、公司治理、誠信經營、財務績效、風險管理、法令遵循、公平待客等。</p> <p>董事會審議及通過 ESG 相關辦法、重大事項報告：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對風險管理的政策、執行與檢討及內部稽核之有效性等面向評估整體風險管理機制妥適性。</li> <li>2. 修正公司章程、內部控制制度、董事會議事規範、審計委員會組織規程、處理與有控制能力股東互動機制之作業規範、檢舉處理辦法、消費爭議處理制度、作業委外內部控制作業之處理程序、與利害關係人及準利害關係人辦理放款以外交易管理辦法、有價證券總投資政策、投資型保險全權委託投資業務處理程序、不動產投資管理委員會組織規程、辦理不動產投資及管理處理程序、投資國外及大陸地區不動產處理程序、採購管理及驗收辦法、企業永續經營委員會組織規程、不動產企劃委員會組織辦法。</li> <li>3. 企業永續推動情形及企業永續年度目標報告、企業永續執行成效及推動誠信經營執行情形報告、公平待客原則執行業務報告、專案運用公共及社會福利事業投資之績效報告、法令遵循業務報告、防制洗錢暨打擊資恐報告、金融友善關懷服務舉措專案報告、溫室氣體盤查執行進度報告。</li> </ol>

**A. 董事會多元化政策**

本公司董事會成員之派任均皆依循各項規定辦理，考量其專業背景，新光人壽董事會成員專業具多元性包括保險、財務、商務、資訊科技及會計等領域，內容請參閱新光人壽資訊公開網站或 2024 年新光人壽年報 (P16~P21)。

**B. 董事會職能強化**

為提升董事會在各種面向的知能，2024 年辦理「公司治理講堂—企業永續經營」、「風險管理」、「誠信經營 (含反貪腐) 平公平待客原則與 AML/CFL 監理趨勢」、「IFRS 17 資本監理與 IFRS 財報對壽險業影響分析」等課程，董事研修時數總計 155 個小時，平均研修時數約 11 小時，其中董事成員就「公司治理講堂—企業永續經營」之完訓率為 100%。另有定期向董事會報告防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書內容；並完成對董事會全員進行誠信經營 (含反貪腐) 實務案例之宣導，詳請參見新光人壽資訊公開網站。

**C. 利益迴避機制**

董事會議事規範特別規定，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，內容請參閱 2024 年新光人壽年報 (P31~P40)。

**D. 董事參與功能性委員會之情形**

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

功能性委員會	參與董事人數	出席比率
審計委員會	3 位	96%
風險管理委員會	1 位	100%
不動產投資管理委員會	4 位	98%
IFRS 17 暨 ICS 國際接軌管理委員會	5 位	93%

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

• 6.1 公司治理

6.2 誠信經營

6.3 風險管理

6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

## 附錄

## 6.1.2 董事會及功能性委員會績效評估

| GRI 2-18 |

本公司依「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」之規定，進行董事會暨功能性委員會之績效評估，且至少每三年執行一次外部績效評估，並將評估結果揭露於企業官網<sup>69</sup>。

2024 年辦理內部評估及 2023 年執行外部評估之內容，包含整體董事會、董事個別成員及功能性委員會之績效，評估方式、頻率及結果說明如下：

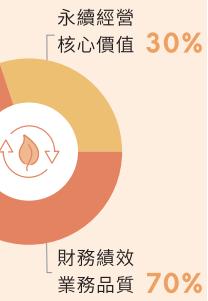
評估方式	評估頻率	評估面向	最近一次評估結果
內部績效評估	每年 1 次	<p>董事會績效評估包括 5 大面向：對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事之選任及持續進修、內部控制。</p> <p>董事成員績效評估項目包含 6 大面向：公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制。</p> <p>功能性委員會績效評估包含 5 大面向：對公司營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任、內部控制。</p>	<p>2024 年本公司董事會之各考核面向平均得分介於 4.7~4.9 分，董事個別成員績效評估之各考核面向平均得分介於 4.4~5.0 分，功能性委員會績效自評平均為 4.7~5.0 分，評估結果均為「優」(得分 5~4.6 分為「優」，最高為 5 分)。</p>
外部績效評估	每三年 1 次	<p>董事會績效評估之四大構面：</p> <p>一、董事會專業：董事組成多元性、董事進修情況、外部資源利用情況等。</p> <p>二、董事會決策：董事參與會議程度、董事會於公司營運情況之掌握、董事對於公司風險之管理、董事決策所憑之資訊充足度等。</p> <p>三、董事會對內部控制之重視程度與監督：員工行為守則之制定與執行、對內部稽核之督導、溝通舉報管道之暢通、利害關係之揭露與迴避等。</p> <p>四、董事會對永續經營之態度：對於 ESG 資訊之揭露、人才培育及接班計劃之規劃、對永續經營之作為等。</p>	<p>2023 年已委託「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」執行董事會外部績效評估。在問卷部分，依四大構面進行董事會效能評估，評估結果為 4.47 分(最高為 5 分)，此外，透過外評機構以開放式問題訪談董事後的客觀建議，本公司將研議並執行精進措施，以持續提升董事會效能，強化公司治理機制。</p>

## 6.1.3 董事及高階經理人薪酬

| GRI 2-19、2-20、2-21 |

為創造股東長期價值，本公司訂有《董事會暨功能性委員會績效評估辦法》、《董事酬金給付準則》及《高階主管持股信託實施辦法》，董事報酬授權董事會參酌其對公司營運參與程度及貢獻價值，同業通常水準議定之。此外，獨立董事薪酬由董事會議定固定報酬，不參與新光人壽的盈餘分派，內容請參閱 2024 年新光人壽年報。為創造公司、股東及員工長期價值，高階經理人依據「年度績效獎金核發辦法」、「長期激勵獎金核發辦法」及「持股信託實施辦法」，結合股東之長期利益、公司永續經營與發展，制定獎金政策，以激勵並連結公司長期績效與股東價值創造。2024 年度本公司薪酬最高之個人年度總薪酬為組織其他員工(不包括薪資最高個人)年度總薪酬中位數之 20.79 倍，薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比為組織其他員工(不包括該薪酬最高個人)平均年度總薪酬增加百分比之中位數的 2.73 倍。另訂有「高階主管績效管理辦法」，有效評核高階經理人之績效表現、提升營運績效。

董事報酬與組織 ESG 績效之連結	<p>全體董事(除獨立董事)以月固定報酬為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數，及連結董事個別績效評核結果，核給春節獎金。另外，董事長及副董事長除每月支領月固定報酬，可依高階主管持股信託實施辦法認購股票，績效獎金亦與高階主管年度績效連結(如下 2024 整體關鍵績效指標含永續經營核心價值項目)並由董事會核定。</p>		
高階經理人薪酬與組織 ESG 績效連結	<p>以職責為導向的職等架構，依高階經理人之工作職責(含 ESG 事務)等相關依據來訂定報酬標準，並於授權範圍內授權董事長核定。年度績效獎金依當年度公司整體經營績效及個人績效等第核發(含 ESG 事務)，落實績效與獎酬連結之目的，並鼓勵高階主管追求卓越績效表現。</p> <p>2024 年公司整體關鍵績效指標，除了財務指標外，同時亦包含企業永續發展的經營理念及公平待客指標，以形塑誠信及當責的企業文化。</p> <p>2024 年整體關鍵績效指標</p>		
項目	比重	指標說明	
永續經營核心價值	30%	包含企業永續經營績效(含 DJI 評比、普惠金融商品與服務及辦理永續通識課程等 ESG 重大議題)、法令遵循、數位金融服務等	
財務績效業務品質	70%	包含財務面及業務面(如：獲利、風險控管、業務品質/推動)	
加分項	集團綜效		



**目錄**

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**

6.1 公司治理

6.2 誠信經營

6.3 風險管理

6.4 資訊安全與個資保護

**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

## 6.2 誠信經營

| GRI 2-23、2-24、3-3、205-1、205-3 |

我們已經訂定「誠信經營政策暨守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，並每年向全體員工進行教育訓練，2024年全體員工100%完成誠信經營教育訓練。對於董事及高階管理階層誠信經營教育訓練，本年度邀請財團法人台灣金融研訓院講師，進行「誠信經營(含反貪腐)公平待客原則與AML/CFL監理趨勢」等議題之訓練。

每年執行不誠信行為風險評估作業，以掌握不誠信行為之風險分佈與控制情形；2024年已100%完成全公司不誠信行為風險評估，評估類型包含行賄、不當贊助、不公平競爭、接受不正當利益等11項風險，整體誠信行為風險評估結果，剩餘風險為低風險。

### 新光人壽誠信與道德價值規範

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



## A. 遵守金融職業道德

### (1) 道德行為準則

要求董事及經理人於執行職務時應行注意的義務，公平對待客戶、交易商及員工，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。

### (2) 員工行為準則

業務同仁應具備良好的操守，遵守本公司勞動契約書及承攬契約書的規範；以誠實信用原則執行業務，若有違反時，依「人事管理規則」及「業務員獎懲辦法」的規範予以懲處，以維護公司及保戶之權益，2024年無發生收受賄賂等情事發生。

## B. 檢舉處理辦法

我們設有舉報機制，受理檢舉案件之單位為法令遵循室，任何人如有發現本公司或子公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均可用書面、電子郵件 (whistleblower@skl.com.tw) 向公司檢舉，如案件經判定及調查屬實，將按內規進行相關人事之獎懲。2024年受理1件來自檢舉管道的檢舉案件，已完成調查移權責單位議處。我們將持續檢視《檢舉處理辦法》合理性、有效性，以完善檢舉管道、加強舉報人之保護機制。檢舉人（吹哨者）保密及保護制度包含：



## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**

6.1 公司治理

6.2 誠信經營

6.3 風險管理

6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 6.2.1 加強防制洗錢機制

| GRI 205-2 |

### A. 防制洗錢風險管理措施

為確保防制洗錢制度建立及落實，設置獨立之專責單位，由董事會指派高階主管擔任專責主管，至少每半年向董事會及審計委員會報告，若違反重大法令，則依規即時向董事會及審計委員會報告。每年進行機構全面性洗錢及資恐風險評估作業，經評估控制措施不足者，應制定風險改善計畫提報董事會及審計委員會，並由專責單位追蹤改善完成。2024年已完成洗錢及資恐風險評估報告，無重大風險情事發生。

### B. 100% 防制洗錢教育訓練

為完整宣達公司內部防制洗錢政策及機制，並建立公司重視防制洗錢及打擊資恐之企業文化，針對董事會、一般員工及辦理防制洗錢業務重點部室，舉辦各類洗錢防制研習及訓練課程，2024年董事會接受洗錢防制訓練達100%，專責主管、專責人員與國內營業單位督導主管亦依規100%完成受訓。

### C. 完善防制洗錢內部規範

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

## 6.2.2 建立法令遵循文化及內部稽核制度

| GRI 2-27 |

### A. 落實法令遵循作業

本公司長期關注監理機關所推行之金融政策、法令變更，並嚴格遵循相關法令規定，法令遵循計畫亦定期提報董事會。2024年持續完善「法令遵循業務管理系統」，將法遵自評與法遵考核等納入系統化作業，並針對違失案件，提供相關控制點的建議，追蹤後續改善情形，致力使各項作業合規辦理。目標為全體同仁形塑法遵意識、遵守法令及各項業務規範，秉持誠信與紀律，落實本公司「誠信」之經營理念。

作業項目	2024 作業成果
法令遵循自行評估	每年度分別於上半年辦理抽樣自評、及下半年筆試，並由法遵室進行覆核各單位執行業務是否遵循法令並監督改善。
定期向董事會提報法令遵循計畫	於12月向董事會及審計委員會提報2025年法令遵循計畫，使治理單位及高階管理階層充分了解法令遵循事項執行狀況。
法令變動通知處理	每日自動化蒐集本公司與子公司業別相關之最新法令（含函釋）及同業裁罰案件等，以電子郵件方式寄送各單位，辦理法令宣導，並檢視現行相關內規及作業方式。
內部規範檢視	透過法令遵循業務管理系統之智能應用，完成內、外規比對，提升判斷及追蹤案關單位調整內部控制措施之效率，適時更新各項作業及管理規章。
新商品法遵評估	針對新商品、新服務之申辦，經由法令遵循機構最高主管簽署「新商品/新服務法令遵循意見書」，確認其符合法令及內部規範。
法令遵循執行情況考核	對本公司各部室進行法令遵循考核，以利部室對於相關作業加強辦理、改善，並揭露考核結果。
法令遵循教育訓練及線上測驗	1.辦理單位法令遵循主管在職教育訓練暨法遵業務宣導，共計15小時；防制洗錢及打擊資恐暨法令遵循實務研討會，共計6小時。 2.檢視並調整「2024年度法令遵循宣導週」之教材課程內容，教育訓練時數共計14.44小時。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**

6.1 公司治理  
6.2 誠信經營  
6.3 風險管理  
6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

**附錄**

## B. 內部稽核制度

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

## C. 內部稽核作業之執行

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

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

**STEP.1 擋定**
**年度稽核計畫考量原則:**

- 主管機關監理重點
- 主管機關裁罰事項
- 內、外稽重大缺失
- 各受查主體風險評估結果

**STEP.2 核定**

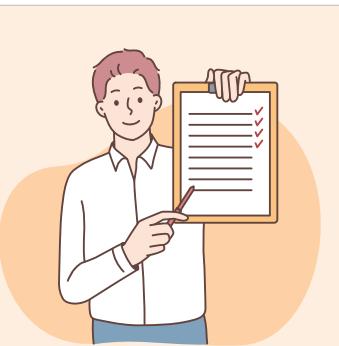
- 年度稽核計畫提報審計委員會及董事會審議
- 核定後向主管機關申報

**STEP.3 執行**

- 一般查核
- 專案查核
- 內、外稽意見定期覆核至改善完畢
- 自行查核之覆核

**STEP.4 呈報**

- 每季向審計委員會及董事會報告稽核業務
- 每年與審計委員會成員舉辦座談會討論內控缺失及年度稽核計畫之擬訂，並作成紀錄提報董事會討論



### 榮獲「持續性稽核系統專利」、「跨公司資料警示戶系統專利」

為響應金管會推動內部風險導向持續性監控之理念，新光人壽發揮稽核專業影響力，以資料驅動查核為出發，運用內部原有之資料庫及設定關鍵風險因子打造「持續性稽核系統」，自動篩選出命中風險因子的受查單位案件，另輔以視覺化圖形報表依風險程度呈現，針對高風險案件優先查核，增進驗證有效性與正確率。

此外，為加強金融機構之風險控管及促進金融機構間跨業合作，開發「跨公司資料警示系統」，於查核前偵測及警示疑似涉嫌詐騙、洗錢等刑事之警示戶案件，進而針對高風險案件優先進行實際查核，以降低詐騙的發生率，維護客戶的權益。

新光人壽數位稽核轉型，積極提升風險防禦偵測能力，強化企業風險管理與永續治理，分別於 2024 年 3 月及 11 月榮獲經濟部智慧財產局頒發 2 項新型專利。

## D. 重大裁罰與改善措施

2024 年遭金融監督管理委員會重大裁罰案件有一件，係因 2023 年連續二期自有資本與風險資本比率未達保險法規定之資本適足等級，所提出提升至「資本適足等級」之增資、財務或業務改善計畫無法使資本適足率提升至法定標準，違反保險法相關規定，致於 2024 年 4 月 23 日遭裁罰，已於裁罰當日依重大性原則，即時通報董事及母公司新光金控稽核室，並提報 2024 年 5 月董事會報告。

本公司於 2024 年度上半年資本適足率已達法定標準，並依提報主管機關之改善計畫執行，達成 2023 至 2025 年各年度規劃現金增資額度（共計 210 億元）；另於 2024 年 12 月 3 日取得主管機關同意解除「不得新增與利害關係人之授信或其他交易」之限制。

詳請參閱保險業資訊公開觀測站。

目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
永續特色專欄
1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗
<b>共好 6. 實踐永續治理</b>
6.1 公司治理
6.2 誠信經營
● 6.3 風險管理
6.4 資訊安全與個資保護
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
附錄

## 6.3 風險管理 | GRI 3-3 |

承擔風險及保障保戶的權益，是維持穩定營運的重要關鍵，為確保廣大保戶及股東的權益，除財務面外，也會將氣候變遷風險、新興風險及 ESG 等議題納入風險管理，使在整體營運所可能面臨的風險上均建構堅實且具效率的風險管理機制，為股東及保戶持續創造價值。

### 6.3.1 風險管理組織架構及制度

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，建立有效風險管理組織架構，採用內部控制三道防線架構，由董事會擔任風險管理最高監督與決策單位，轄下設立隸屬董事會的風險管理委員會，由獨立董事擔任召集人，委員會以每季召開一次為原則，將風險管理提升至策略性地位，展現落實風險管理的決心。針對業務經營所面臨主要風險，訂定相關風險指標，納入風險管理委員會之整體風險管理報告，每季呈報董事會，並向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議。

#### 新光人壽風險管理委員會



防線	說明
第一道防線	負責及持續管理營運活動所產生的相關風險，執行風險管理程序並維持有效的內部控制。
第二道防線	針對各主要風險類別，訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形。
第三道防線	協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

### 6.3.2 主要風險管理措施

本公司訂定「風險管理政策」，為執行風險管理最高指導準則，該政策具有「與公司經營目標一致」、「明確之執行方針」及「強調業務經營風險控管」之特性，從中建置風險管理四大支柱，因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。定期執行「自我風險及清償能力評估」(ORSA)報告，對目前風險管理及清償能力進行評估，依照自身業務之風險性質、規模及複雜程度，定義出具重大性及攸關性之風險，並進行風險辨識、量化評估、監督控管及結果呈報。

#### A. 四大支柱

	<b>支柱一 風險管理文化</b>	樹立由上而下之風險管理風氣，灌輸每位同仁對於風險管理的「當責觀念」
	<b>支柱二 風險管理機制</b>	管理機制可分為三個層級，依序為風險管理政策、各類風險之管理辦法、各類風險執行相關標準作業程序或規範等，並建立緊急事件通報機制、危機處理程序及營業持續管理機制，以即時處理並降低損失
	<b>支柱三 風險衡量工具</b>	建置或強化市場風險、信用風險、作業風險及氣候變遷風險等各項衡量模型 透過壓力測試、評估異常及重大事件之影響程度
	<b>支柱四 風險績效制度</b>	為兼顧風險與報酬平衡，採用風險調整後績效衡量 (Risk-adjusted Performance Measure, RAPM) 之精神，將風險管理納入績效考核，訂定相關評量指標

## B. 主要風險管理方式及執行情形

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好 6. 實踐永續治理**

6.1 公司治理

6.2 誠信經營

● 6.3 風險管理

6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

主要風險類型	管理方式及執行情形
 市場風險	<p>因應資產價值在某段期間因市場價格變動，所導致資產可能發生損失之風險，訂定適當之市場風險管理機制。</p> <p>1. 制定市場風險指標，設置燈號控管標準，以持續執行市場風險限額控管、外匯風險限額控管，有關外匯損益，因本公司由外匯價格變動準備金完全沖提，故已制定出外匯價格變動準備金之完整控管標準。</p> <p>2. 持續精進 ALGO 系統市場風險值 (Value at Risk) 計算的各類模型，及加強人員訓練；另為因應資產規模擴大及需求變更，已完成 ALGO 系統提升專案，以強化本公司市場風險評估及控管能力。</p> <p>3. 2024 年強化國內股票風險控管機制主要考量本公司風險胃納，調整檢測機制標準；修正國外股票風險控管辦法，強化投資分類差異性控管；另配合「人身保險業外匯價格變動準備金應注意事項」之修訂，增訂外匯價格變動準備金餘額之控管 (新制) 方式，持續精進額度相關控管。</p>
 信用風險	<p>因應債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險，訂定適當之信用風險管理機制。</p> <p>1. 制定信用風險相關指標，設置燈號控管標準，針對整體投資組合、個別資產及放款之信用風險持續監控及落實控管。</p> <p>2. 持續依據金融市場變化、法規變革及公司經營策略，調整風險控管辦法，例如近年加強高風險產業投資限額與相關控管機制；針對海外及大陸地區等 Basel III 資本要求發行之債券，依據其求償順位強化其差異化限額管理，並針對 TLAC 等相關控管機制增訂限額。</p> <p>3. 2024 年強化利率避險控管機制以應對未來利率避險需求；增訂國家別、區域別、產業別等集中度風險預警機制等。</p>
 流動性風險	<p>已訂定有流動性風險管理辦法，並依其規定落實執行資金流動性風險及市場流動性風險之管理機制。</p> <p>1. 制定流動性風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控及落實管理資金流動性與市場流動性風險。</p> <p>2. 若有短期資金異常情況，會提出相關應變計畫因應並提報風險管理委員會。</p>
 作業風險	<p>因應公司內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成公司直接或間接損失之風險，訂定適當之作業風險管理機制。</p> <p>1. 制定作業風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控及落實作業風險限額控管、關鍵風險指標控管。</p> <p>2. 為強化誠信經營風險管理，已建立不誠信行為風險之量化評估機制，定期進行評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並制定相關抵減計畫及追蹤執行成果。</p> <p>3. BCM 持續擴大驗證範圍，此外新增鑑別「員工餐廳失火」威脅，納入該年度營運持續演練情境。</p>
 保險風險	<p>對於保險風險中所涉及之商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險等，訂定適當之管理機制。</p> <p>1. 制定保險風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險，並落實其控管作業。</p> <p>2. 保險商品送主管機關審查前，就法令、定價、設計、準備金提存及系統行政等評議項目進行評議；保險商品銷售前，查核商品資訊揭露、精算數據上線及核對、風險控管機制及再保險安排、資訊系統設定及測試、行銷文件印製及教育訓練等項目後，始得銷售該商品。</p> <p>3. 為對核保品質控管更具實質效果，訂定核保品質抽檢缺失件數。</p> <p>4. 對於新商品再保安排，於商品販售前完成再保評估安排；依商品特性進行辨識、衡量及管理可能造成公司重大損失之巨災事件。此外定期檢視再保險人信用評等變化，如有發現任何異常資訊時，會進行呈報。</p> <p>5. 理賠管理單位定期製作各項理賠業務報表，針對異常部分進行分析，並依內部程序評估是否啟動後續改善專案。</p> <p>6. 定期檢視各項準備金提存之合法性與正確性、提存處理流程之妥適性、準備金決算程式版次與需求單修改之版次之一致性等項目。</p>

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**6.1 公司治理**
**6.2 誠信經營**
**6.3 風險管理**
**6.4 資訊安全與個資保護**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**

主要 風險類型	管理方式及執行情形
 <b>資產負債配合風險</b>	<p>考量影響資產與負債價值變動不一致之主要因素，參酌投資報酬率與負債成本率、存續期間、現金流量和情境分析等方法，建立適當管理機制以評估與衡量資產與負債配合風險。</p> <p>制定資產負債配合風險相關指標，設置燈號控管標準，定期進行資產負債配合風險檢測（包含投資報酬率與負債成本率之差額分析、現金流量管理、存續期間分析及隨機情境分析），若有檢測結果不符合預警標準之情形，則召集相關部門研商因應對策，並呈報相關委員會。</p>
 <b>氣候變遷風險</b>	<p>考量可能影響本公司營運及業務之氣候變遷風險，依據 TCFD 架構（涵蓋治理、策略、風險管理及指標），建立氣候變遷風險機制。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>執行氣候變遷風險管理，並將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書及其他公開資訊。</li> <li>定期執行溫室氣體盤查作業及高碳排子產業控管。</li> </ol>
 <b>國家風險</b>	<p>國家風險係指國家在政治、經濟和社會方面所面臨的不確定性和危機的可能性。</p> <p>本公司考量國家地緣政治、經濟風險等因素，建立適當管理機制以評估國家風險，訂定「集中度風險及國家風險控管辦法」並定期監控，以掌握資產部位的國家風險。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定國家風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控及落實國家風險管理。</li> <li>2023 年於國家風險控管中，納入國家風險分數，以差異化各國家投資額度控管。</li> <li>2024 年加強針對國家別、區域別及產業別集中度風險預警機制。</li> </ol>
 <b>資訊安全風險</b>	<p>以風險為導向，針對資訊安全風險制訂關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)，並定期執行資訊資產風險評鑑作業，對於超過可接受風險水準項目擬訂風險處理計畫，運用適當控制措施達成資訊安全目標，確保資訊資產之機密性、完整性及可用性。（詳見 <a href="#">6.4 資訊安全與個資保護</a>）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>制定資訊安全風險相關指標，設置燈號控管標準，以持續監控及落實資訊安全風險管理。</li> <li>建立資訊安全事件通報機制，確保事件發生時能迅速採取緊急應變措施，分析與追蹤改善措施有效性；2024 年無發生資安遭駭客攻擊或個資外洩等緊急事件。</li> <li>建立個資風險評鑑機制，以系統化方法對個人資料檔案所存在之風險進行計算，透過所計算之風險程度，針對高風險事項進行風險降低或風險移轉等因應措施；2024 年個資評鑑結果尚屬可接受風險值內，無高風險事項。</li> </ol>



## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

6.1 公司治理

6.2 誠信經營

● 6.3 風險管理

6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

### 6.3.3 新興風險管理

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

風險名稱	風險描述	風險潛在的營運衝擊與影響	因應 / 減緩措施
 先進科技衝擊及網路風險	<p>隨著先進技術（如人工智能、生物技術、創新數位科技等）的快速發展，相關應用所帶來的負面影響日益顯著，這些影響包括科技權力集中、虛假或錯誤資訊擴散、網路犯罪、網路攻擊、資料倫理、資料竊取、關鍵人才短缺、關鍵數位系統故障等，可能對金融業產生重大風險。</p> <p>另由於網路便利性及社交媒體資訊廣泛渲染，投資詐騙及冒名詐騙事件遽增，已導致巨額財務損失及個資盜用等風險，截至 2024 年第 4 季全台「假投資詐騙」損失金額為 245 億元，占詐欺總財損的 66%，顯示詐欺風險在金融領域的擴大，並凸顯了金融業提升詐欺防範能力的迫切需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聲譽風險與客戶信任危機：當民眾因投資詐騙或冒名詐騙而蒙受財務損失，且這些詐騙事件與保險公司（無論是實際發生在保險公司內部，或是詐騙份子冒用保險公司名義）產生關聯時，將嚴重損害保險業的整體聲譽。客戶可能會對保險公司的信任度下降，認為保險公司未能有效保護他們的權益，或是無法辨識及防範詐騙行為。</li> <li>金融詐騙、AI 深偽（Deepfake）與社交媒體傳播虛假投資資訊，可能影響消費者決策，甚至誘發財務糾紛，影響產品銷售與企業形象。</li> <li>資料安全風險：公司持有大量的客戶個人資料，包含敏感的財務資訊、健康狀況等。詐騙集團可能會利用網路攻擊、資料外洩等手段竊取客戶資料，用於冒名詐騙或其他不法行為。一旦發生資料外洩事件，將嚴重損害客戶信任，並可能導致法律責任。</li> <li>數位營運中斷影響客戶體驗：若因先進技術網路攻擊或重要數據庫失效，可能導致會員專區、行動 APP、智能客服及保險服務系統無法正常運行，影響客戶使用體驗，導致信任下降，甚至引發客戶流失。</li> <li>如未能適應不斷變化的市場條件，適時導入先進技術並動態調整服務及商品結構，個人或企業客戶可能轉向具更高金融科技能力之業者進行資金往來，造成客戶關係的流失並影響獲利。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化客戶教育與宣導：主動透過多元管道，例如官方網站、社群媒體、客戶服務中心、實體活動等，加強對客戶的反詐騙教育宣導，提高客戶的警覺性。</li> <li>落實個資防護：建構完整「技術防護」、「流程控管」、「法規遵循」之防禦體系，全面提升風險抵禦能力。</li> <li>購買資安險：透過資安險之投保，降低財務面及作業面因資安攻擊或資料外洩的衝擊。</li> <li>善用新光金控數位科技優勢，提供貼近客戶需求之產品及服務，開發符合商業型態轉變之新型態數位行銷方式。</li> <li>密切關注先進技術之立法動態，遵循相關監理法規，定期進行合規審查與風險評估，確保創新服務符合監管要求，降低法規風險。</li> <li>規劃於員工教育訓練中加以宣導，以加強相關意識。</li> </ul>
 全球安全的複合挑戰風險	<p>恐怖主義、兩個或多個主權之間因為地理、政治、經濟、文化等因素而產生緊張關係，可能引發金融武器（如貨幣政策、投資審查、經濟制裁、關稅等）或武裝衝突，形成了保護與制裁的新世界秩序，造成全球資本與策略性資源、重要原物料的流動受阻，並擴及人才、資訊、專業知識流動的限制。暴力衝突或恐怖攻擊可能引起金融市場動盪、生命損失、各種形式的嚴重傷害，甚至實體基礎建設的安全與營運的中斷，並引發保險理賠的需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地緣政治惡化、經濟動盪侵蝕公司獲利：地緣政治惡化可能導致企業與政府的償債能力下降，進而增加貸款、股票、債券或其他金融商品投資之信用風險與貸款違約風險。若發生政治衝突或制裁，將加重金融壓力，影響獲利。</li> <li>全球經濟與市場動盪風險，影響公司獲利能力：全球經濟崩潰、恐怖主義攻擊及地緣政治衝突可能推升通膨並影響貨幣政策，引發市場動盪或破壞金融基礎設施，而國際制裁會限制跨國交易，嚴重擾亂資本流動。這些因素將加劇金融市場的不穩定性，提高公司風險控管難度，降低獲利能力，如：金融武器如制裁、關稅等可能降低市場流動性，影響資產變現與配置空間，導致公司投資標的篩選困難，影響新光獲利。</li> <li>經濟衰退導致金融風險上升，恐削弱消費者與投資者的信心與投資意願，進而影響投資型商品等業務增長和營業收入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切關注主要國家或區域的經濟政策和監管動向，預測可能的市場反應，及時調整投資策略。</li> <li>強化投資組合的地域與資產多元，降低單一市場或國家的地緣政治風險，並適時調整資產配置結構。</li> <li>配合動態風險管理，壓力測試與情境模擬機制，定期檢視不同風險因素對投資組合的影響，做出應對策略。</li> <li>於國家風險控管上，制定相關風險控管指標，設置指標燈號控管標準；納入國家風險分數，以差異化各國家投資額度控管並持續監控及落實國家風險管理。</li> <li>另外亦加強針對國家別、區域別及產業別集中度風險預警機制。</li> </ul>

目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
永續特色專欄
1. 永續新光
低碳   2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
創新   4. 孕育多元人才
5. 卓越客戶體驗

## 共好 6. 實踐永續治理

- 6.1 公司治理
- 6.2 誠信經營
- 6.3 風險管理
- 6.4 資訊安全與個資保護

## 7. 發揮金融永續價值

## 8. 打造共好社會

## 附錄

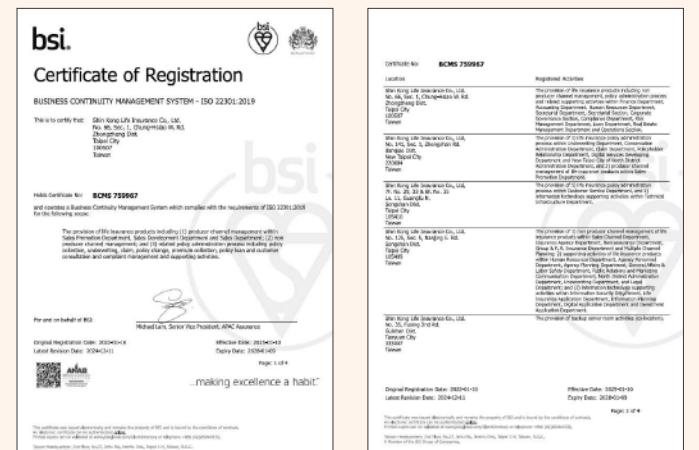
### 6.3.4 營運持續管理機制

- 我們承諾將不斷檢視內部環境變動的可能衝擊，滿足營運持續需求；並定期演練以確保適當性與有效性，追求持續精進。

當多項重大緊急事件（例如：資訊服務中斷、大規模傳染病及地震等）發生時，都有可能造成新光人壽面臨營業中斷或部分關鍵業務無法運行，本公司設有「經營危機應變小組」，建置危機應變措施及緊急事件通報辦法，將意外事件的衝擊降至最低；並建置營運持續管理系統（BCMS），降低營運中斷的可能性或損害程度，強化對重大事件的因應能力及快速恢復的能力，讓公司能保持永續經營，從而保障客戶及所有利害關係人的利益。

本公司訂定營運持續管理指導原則等相關規範，並已取得英國標準協會（BSI）「ISO 22301 營運持續管理系統（BCMS）」國際標準驗證，不斷精進此機制及擴大驗證範圍，2024 年經 BSI 驗證，其證書持續保持有效。透過營運衝擊及風險分析，鑑別出關鍵營運活動及盤點復原此活動所需資源（如：人員及設備等），制訂復原策略以及營運持續計劃（BCP）；每年執行營運持續演練與測試，並厚植演練廣度與深度，增加實地演練場次；針對公司的外部合作夥伴 / 供應商，加強營運持續能力查核，以確保營運持續計劃能符合公司營運持續目標。

#### 新光人壽「ISO 22301 營運持續管理系統（BCMS）」國際標準證書



## 6.4 資訊安全與個資保護

| GRI 3-3 |

### 6.4.1 資訊安全組織與政策

#### A. 資安策略與資源投入

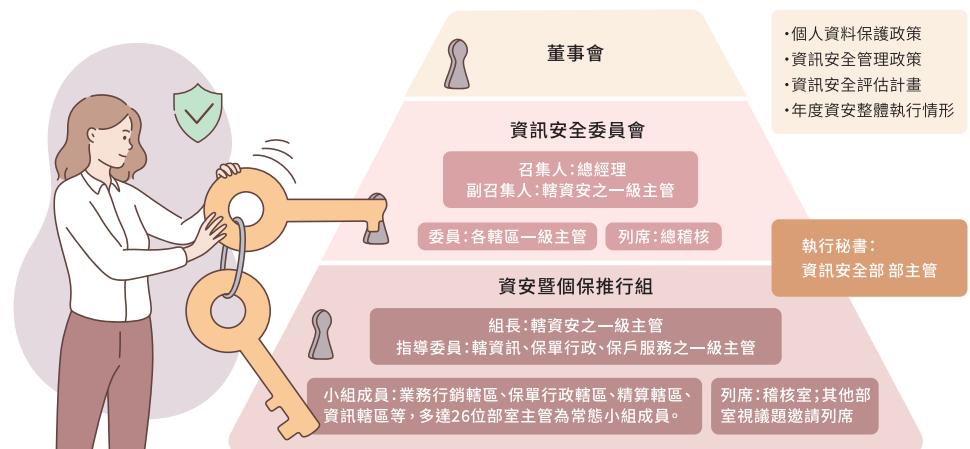
新光人壽承諾客戶安心保障為己任，持續推動資訊安全文化，為打造穩固且可信賴之金融資安防護體系，以「事前防護」、「事中應變」、「事後復原」三面向發展資訊安全策略，持續投入建全資訊基礎設施、執行資訊安全管理、監控、防護等相關預算。2024 年度資安預算佔全部資訊預算費用比率為 9.45%。



#### B. 資訊安全組織架構

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

此外，遴聘具資安背景之蔡雄繼先生、黃敏義先生擔任董事，強化公司治理並確保董事會成員多樣性；董事會下設立「資訊安全委員會」，由總經理擔任召集人、資訊安全長擔任副召集人，各轄區一級主管擔任委員，透過管理階層直接督導資訊安全及個資保護之政策方針；設置「資安暨個保推行組」工作小組，由資訊安全長主導規劃、協調，上至下推動資訊安全管理策略；另，為發揮集團綜效，定期與新光金控及各子公司召開資安聯席會議。前述資安高階監理會議於 2024 年共召開 12 次，確保資安與個資保護議題有效溝通與協調。



## 6.4.2 資安管理機制

### A. 資安行動方案與成果

#### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

6.1 公司治理

6.2 誠信經營

6.3 風險管理

● 6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

資安管理方案		2024 年具體成效
	<b>深化資安治理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年辦理董事、高階主管資訊安全課程，提升資安風險辨識與監理量能。</li> <li>每年將前一年度資訊安全整體執行情形，由董事長、總經理、總稽核、資訊安全長聯名出具內部控制聲明書，並提報董事會。</li> <li>積極參與主管機關相關會議或議題討論，關注政策方向與維持溝通管道。</li> <li>配合金融資安行動方案之政策推動，執行資安治理成熟度評估；依金管會 F-ISAC 採用之 FFIEC(CAT) 網路安全成熟度之方法論，分為網路風險管理與監督、威脅情報與合作、網路安全控制、外部依賴管理及網路事件管理與復原能力等五大領域，依標準區分為基礎 (Baseline)、發展中 (Evolving)、中等 (Intermediate)、進階 (Advanced)、創新 (Innovative) 之等級。</li> </ul>
	<b>加強人才培育</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，資安專責人員每年至少接受 15 小時資安專業訓練。</li> <li>持續培養資安專責人員之專業技能，鼓勵人員取得國際資安專業證照。</li> </ul>
	<b>客戶資料保護防範</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依國際標準建置資訊安全管理制度 (ISO 27001) 及個人資料管理制度 (BS 10012)，確保系統運作適切性及有效性。</li> <li>遵循「保險業辦理資訊安全防護自律規範」，委託外部專業機構執行全面性資訊安全檢測服務。</li> <li>遵循 SWIFT 客戶安全計劃 CSP (Customer Security Programme) 及 PCI DSS 支付卡產業資料安全標準 (Payment Card Industry Data Security Standard)，委託外部專業機構執行合規評估。</li> <li>遵循「保險業作業委託他人處理應注意事項」，針對保險業作業委託他人之業務，每年對受託機構實施資訊安全維護措施實地查核，確保安全措施之有效性。</li> <li>重視風險有效移轉，評估資訊安全保險，轉嫁破壞性重大資安事件損失，確保企業穩健經營。</li> </ul>
	<b>重大情境模擬演練</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期執行個資侵害事件演練，提升員工面對個資外洩事件應變能力。</li> <li>每年委由外部專業機構模擬分散式阻斷服務攻擊 (DDoS)，以提升偵測、通報與應變成熟度。</li> <li>每年辦理社交工程演練，提升員工面對網路釣魚及誘騙行為的警覺能力。</li> <li>每年執行兩次資訊系統災害備援演練，檢核面對區域災損時的資訊系統恢復與支援能力。</li> <li>配合金融行動方案 2.0 之政策推動，於災害備援演練時，納入對外服務實際運作，驗證有效性。</li> </ul>
	<b>資安監控聯防機制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過資安事件管理系統即時追蹤、管控資安事件。</li> <li>委託專業資安服務商進行協同監控，提供 7 x 24 小時不間斷事件分析與監控管理。</li> <li>積極參與 F-ISAC 金融機構資訊安全聯防，並運用外部攻擊面管理服務 (Attack Surface Management, ASM) 即時監控網路邊界弱點，縮短威脅因應時效，儘早發現威脅徵兆。</li> <li>利用 RSA AFCC 的反詐欺行動服務協助偵測並關閉偽冒新光人壽名義之釣魚網站、偽冒行動軟體及國際社群媒體偽冒事件，保護客戶交易安全及公司品牌資產。</li> <li>配合金融資安行動方案之政策推動，執行資安治理成熟度評估，研訂具體強化措施。</li> </ul>

**目錄**
**董事長與總經理的話**
**永續重點績效**
**永續榮耀與肯定**
**永續特色專欄**
**1. 永續新光**
**低碳 2. 強化氣候韌性**
**3. 邁向淨零未來**
**創新 4. 孕育多元人才**
**5. 卓越客戶體驗**
**共好 6. 實踐永續治理**
**6.1 公司治理**
**6.2 誠信經營**
**6.3 風險管理**
**● 6.4 資訊安全與個資保護**
**7. 發揮金融永續價值**
**8. 打造共好社會**
**附錄**
**B. 資訊安全事件通報與處理** | GRI 2-27、418-1 |

新光人壽已制定「緊急事件通報辦法」、「資訊安全事件通報與應變管理規範」、「個人資料侵害事件應變作業規範」相關內部規範，明訂發現資安事件或個資侵害事件時，應於當日完成通報作業，以迅速因應與處理。若屬於重大資安事件，將邀集相關部門召開緊急應變會議，若個資侵害事件危及大量當事人權益，對於矯正預防措施之研議機制將委由外部專家整體診斷及檢視。2024年有受理涉及資訊洩露、遺失客戶資料等爭議事件共有6件，其中2件是來自外部機關保險局，另外4件則是來自公司內部客戶服務專線、客戶書面來函等其他方式。上述案件調查結果，未涉及資安疑慮，未達侵犯客戶隱私程度，亦無影響保戶權益之情事，且皆已向客戶回覆說明妥處，亦無發生通報主管機關之資訊安全或客戶個資外洩等緊急事件，統計近3年如下：



	2022	2023	2024
違反資訊安全或網路安全事件(件數)	0	0	0
因資訊安全事件洩漏資料事件(件數)	0	0	0
因資訊安全事件洩漏資料受影響客戶數(人)	0	0	0
因資訊安全或網路安全相關事件遭判罰之金額	0	0	0

**6.4.3 個人資料保護**
**A. 持續通過國際標準驗證**

新光人壽2024年持續通過「ISO 27001資訊安全管理制度」、「BS10012個人資料管理制度」國際標準驗證，依循PDCA循環管理模式，嚴格要求客戶資料安全與隱私保護；2024年共完成35場次制度內部稽核作業，並實施轉版計畫，導入ISO27001:2022新版控制措施。

**新光人壽「ISO 27001 資訊安全管理制度」、「BS10012 個人資料管理制度」  
國際標準證書**


目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

6.1 公司治理  
6.2 誠信經營  
6.3 風險管理  
6.4 資訊安全與個資保護

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## B. 政策宣達與規範遵循

新光人壽制定董事會通過之「資訊安全政策」及「個人資料管理政策」，作為資訊安全與個資保護最高指導原則，每年或於重大變動時於資訊安全委員會定期檢視評估，並於官網揭示隱私權保護聲明。



高階關鍵績效指標 (KPI) 納入資安及個資重點項目，2024 年評核結果均達 **100%**。



2024 年檢視修訂 **14** 份資安與個資管理規範、審查通過 **53** 份資訊安全控制措施文件。



部室成效考核納入資安及個資保護事項，總公司共計 **45** 部室，2024 年考核結果整體為佳。

## C. 提升資料安全保護意識

除每年施以法定要求之 3 小時員工基本資安認知訓練，更透過虛實整合、多樣化的方式，以個資保護作為強化重點，增加主題式實際案例宣導；2024 年合計完成 28 場主題活動，完訓率達 100%。

項次	課程 / 活動名稱	場次數 / 時數	授課對象	2024 年達成情形
1	資安及個資保護認知課程	4 小時	全體員工	100%
2	業務稽查核項目教育訓練	1 場	業務稽查同仁	100%
3	新進人員教育訓練	7 場	新進員工	100%
4	線上聯播早會	12 場	業務同仁	100%
5	資訊安全電子報	8 次	全體員工	100%
6	個人資料管理制度 (PIMS) 課程	40 小時	制度窗口	100% 獲取 10 張證照
7	資訊安全管理制度 (ISMS) 課程	40 小時	制度窗口	100% 獲取 17 張證照



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

# 7

## 發揮金融永續價值

| GRI 3-3 |

策略重點

- 推動永續金融
- 擴大永續金融影響力
- 串連永續供應鏈

承諾

將運用投資核心職能，落實「責任金融」精神，並持續投資永續發展產業，形塑投資鏈永續經營環境，為社會永續發展作出貢獻。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
永續金融	支持永續發展之金融商品或綠能產業	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG 主題投資總金額約 <b>5,829</b> 億元</li> <li>• ESG 主題投資金額較 2024 年增加 <b>20</b> 億</li> <li>• 持續尋找具潛力的永續主題投資標的</li> </ul>		
	強化對投資對象議合作業	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 <b>35.0%</b></li> <li>• 完成金控 SBT 目標 (議合比例 <b>30%</b>)</li> <li>• 2027 年上市櫃股票及債券通過 SBT 目標比例達 <b>50.3%</b></li> </ul>		

# 7. 發揮金融永續價值

## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
● 7.1 推動永續金融  
7.2 永續供應鏈

8. 打造共好社會  
附錄

## 7.1 推動永續金融

| GRI 3-3、203-1、203-2 |

新光人壽身為保險公司，亦為資產擁有者，運用自有資金與各種準備金進行投資，藉由建立永續投資制度，與客戶、業務夥伴（包括供應商）等利害關係人合作，共同為推動責任金融商品及服務而努力。未來，我們會持續掌握永續發展潮流，逐步提升責任投資之比例，並跟上全球永續步伐及正向契機。

### 7.1.1 永續金融機制

新光人壽依循聯合國責任投資原則（PRI）、永續保險原則（PSI）及「新光金控永續金融政策」，整合 ESG 風險因子，並納入投資、融資、人身保險等金融營運活動中，決策前須依相關資產別指導原則，評估交易對手 ESG 永續表現。除部分無法進行責任投資之資產（如現金及外匯避險等）外，新增投資皆 100% 符合責任投資精神。

#### 新光金控 - 資產別指導原則



投資



融資



人身保險

上市櫃股權、固定收益有價證券、私募股權、不動產

專案融資、企業融資

人身保險商品

遵循責任投資原則，針對不同資產型態及交易對手採取 ESG 風險調查與評估：

- 屬於國內外上市櫃公司者，應參考其國際 ESG 評級或國內公司治理評鑑評級，評級分數低於門檻值者，應審慎評估或不新增投資。
- 屬於不動產者，應參考標的之環境與社會永續性，對於促進當地社區公共福祉與經濟發展、採用永續建築材料、獲頒綠建築證書者，應優先考量。
- 交易對手若有違反 ESG 風險情事，經議合仍無明顯改善計畫者，得逐步減少投資部位。

遵循責任銀行原則與赤道原則，審慎評估融資客戶之 ESG 風險：

- 屬於爭議性、高碳排產業之融資客戶，應優先進行議合，引導客戶改善，並將議合結果納入整體授信評估考量。
- 若客戶未改善且情形嚴重者，必要時得減貸或終止授信往來。
- 融資客戶資金用途為落實達成永續發展目標，得提供適當融資優惠條件。

遵循永續保險原則：

- 將 ESG 因子納入人身保險決策、理賠管理、風險管理、商品與服務、銷售與推廣、核保政策等日常營運。
- 與政府、保險監理機關及利害關係人共同推廣 ESG，並定期揭露執行永續保險原則的遵循進度以達資訊透明。

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理

**7. 發揮金融永續價值**

- 7.1 推動永續金融
- 7.2 永續供應鏈

8. 打造共好社會

附錄

## A. 責任投資

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

## B. 責任放款

新光人壽將ESG議題納入徵授信審核流程與貸後管理，在辦理融資審核時，均審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營、企業社會責任及我國「永續經濟活動認定」參考指引等。企業申貸時，需檢核是否屬爭議性產業、考量勞工退休準備金提撥狀況、是否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並將永續報告書列為申貸參考之文件，如有重大勞資事件亦會請借款人說明，情節嚴重者則婉拒貸款，或在貸放條件中要求該企業限期改善其勞工、環保等問題。後續覆審作業將依據授信覆審作業辦法進行追蹤，每半年追蹤借款戶改善情形，如於時程內未予改善，設立違約條件，確保授信品質及債權安全。本公司將ESG檢核表納入徵信報告格式中，並將企業ESG績效納入授信利率減碼評估，且對ESG有正面影響或對SDGs具貢獻者，將給予適當融資協助與條件優惠，鼓勵申貸企業將資金用於可創造環境或社會正面效益之項目，帶動企業朝向減碳轉型及永續發展。

### 責任投資流程



註 1：交易對手如為潛在爭議性產業及高碳排產業，需檢核是否符合產業別指導原則

註 2：針對屬於高碳排產業之投資標的，個別執行氣候變遷風險評估，包括：溫室氣體排放資訊、國際氣候相關倡議、淨零減碳目標設定等

排除名單、不可投資名單	產業指導原則	ESG評估
<p>針對具高度ESG風險之產業或國家訂立排除名單，若交易對手符合排除標準應不予往來</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>色情產業</li> <li>毒品產業</li> <li>爭議性武器產業</li> <li>防制洗錢與打擊資助恐怖分子有嚴重缺失之國家地區</li> </ul>	<p>本公司針對潛在爭議性產業訂有產業指導原則，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>菸草業</li> <li>博奕業</li> <li>皮草買賣業</li> <li>熱帶雨林伐木業</li> <li>煤炭相關產業</li> <li>非典型石油與天然氣相關產業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG表現： <ul style="list-style-type: none"> <li>ESG因子：檢核包括氣候變遷、生物多樣性、環境汙染、人權、多元平等共融、誠信經營、董事會績效等ESG資訊。</li> <li>ESG評比：需檢視第三方獨立評比機構ESG評級(如MSCI ESG、Morningstar Sustainalytics ESG風險評分、S&amp;P ESG評比、公司治理評鑑等)，如未達評比標準，應審慎評估或不予新增投資。</li> </ul> </li> <li>高碳排產業：針對高碳排產業(化學、電力公用事業、鋼鐵、運輸及物流、石油和天然氣、建材)進行氣候變遷風險評估，包括：溫室氣體排放資訊、國際氣候相關倡議、淨零減碳目標設定等。</li> <li>永續經濟活動：盤查投資部位永續經濟活動比例，以了解投資公司適用經濟活動的永續程度；此外，新壽也透過議合鼓勵相關公司揭露「永續經濟活動」。</li> </ul>

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
• 7.1 推動永續金融  
7.2 永續供應鏈

8. 打造共好社會  
附錄

## 7.1.2 擴大永續金融影響力

### A. 機構投資人盡職治理

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

更多內容詳新光人壽盡職治理專區 ↗

#### 1. 議合行動

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

#### 議合行動架構

本公司依循新光金控議合政策、國際永續趨勢等訂定優先關注之議合議題，並依金控議合階段性目標、資產暴險部位重大性、交易對手不同產業特性所涉及之特有 ESG 議題、財務績效等，篩選議合對象，並定期檢視名單，與議合對象透過直接溝通或共同合作進行改善，或與其他公、私部門、金融機構及國內外倡議組織共同議合，採取議合行動後，將評估議合對象是否有確實改善行為，如未達預期，將根據新光金控永續價值、營運需求及風險管理提升議合強度，並依升級強度後之議合結果作為繼續往來、減資、撤資決策的依據。

2024 年新光人壽針對 ESG 各大主題與 164 家國內外公司進行議合（占總投資部位近 4 成），累計共 204 項次溝通。

#### 議合議題

關注議題包括但不限於：

- 環境：氣候變遷、生物多樣性、環境汙染
- 社會：人權、多元平等共融
- 公司治理：誠信經營、董事會績效



#### 篩選議合議題及對象

依據新光金控關注之議合議題、資產暴險部位之重大性，並使用 Bloomberg、集保結算所「公司投資人關係整合平台（ESG IR 平台）」等所提供之國內外 ESG 相關資料庫，綜合考量交易對手不同產業特性所涉及之特有 ESG 議題、ESG 評等、財務績效等，並將金管會「永續經濟活動認定參考指引」納入考量（如對氣候變遷減緩具有實質貢獻之活動），篩選優先議合主題及對象。

#### 議合方式

包括但不限於與被投資公司直接溝通（電話會議、面會）、共同合作進行改善、問卷調查、舉行公開論壇、參與股東會發表立場及提出議案、行使投票權，或與其他公部門、私部門、金融機構及國內外倡議組織共同議合。

#### 議合結果評估

- 若被投資公司有確實改善行為，且對 ESG 有正面影響或對 SDGs 具有貢獻者，宜優先列入投資名單
- 若議合結果符合預期目標，或議合對象經評估已達改善極大化，得暫緩議合行動
- 若議合結果未達預期，宜根據新光金控永續價值、營運需求及風險管理提升議合強度

#### 議合升級

- 若議合結果未達預期，將提升議合強度，相關方案包括但不限於：包括但不限於提高議合頻率、提升議合對象之溝通位階、聯合其他利害關係人共同議合、發布公開立場聲明書
- 與股東會發表立場或提出議案、發動臨時股東會等
- 若經多次議合無果，基於公司風險管理需求，最終得採減資、撤資決策

#### 成果揭露

於盡職治理專區或永續報告書公開揭露企業議合成果

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

• 7.1 推動永續金融

7.2 永續供應鏈

8. 打造共好社會

附錄

## 議合溝通實績

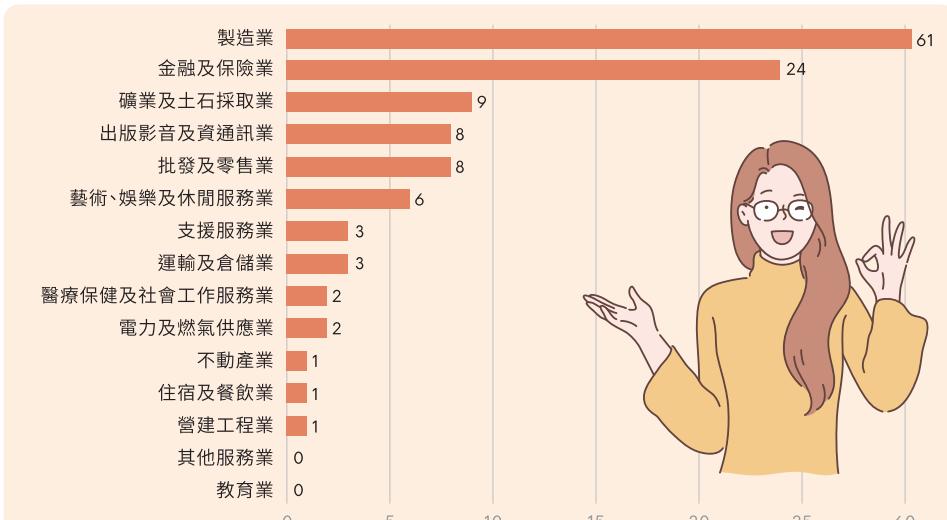
## 金控聯合議合成果

新光人壽積極瞭解被投資公司營運現況，並關注被投資公司在環境、社會、公司治理等永續議題與行動。為進一步了解被投資對象減碳行動，2024年本公司與母公司新光金控針對氣候變遷議題，以「加入 SBT」為議合目標，依據投資部位、所屬產業（高碳排產業）、溫室氣體目標、生物多樣性與環境保護策略、ESG 評等（公司治理評鑑、MSCI ESG）條件進行篩選，篩選出129家國內外股債部位（佔投資部位約37%），針對「淨零與溫室氣體資訊揭露」、「氣候減緩與調適計畫」、「生物多樣性」、「永續經濟活動」、「公司治理」等面向，發放議合溝通問卷，議合對象主要為「製造業」與「金融及保險業」產業之企業，以了解被投資公司的氣候韌性及公司經濟活動的永續程度，並進一步鼓勵他們制定 SBT 科學基礎減量目標與轉型計畫，同時傳達本公司對氣候變遷議題之重視。此次問卷收到60家公司回覆，其中8%已成功並完成結案，17%已朝正向發展。未來將積極與未回覆問卷及未有明確進展的公司溝通，並進一步規劃與其他金融業者合作，共同拜訪特定被投資公司管理階層，促進被投資公司對於氣候議題，並朝低碳轉型永續發展。

## 議合實績

2024年被投資公司已成功&結案或朝正向發展比例超過25%

## 氣候議合問卷發放對象產業分布



## 議合個案

議合原因與目的	議合方式與過程	議合成果	後續作為
<u>H公司</u> 議合時間 2024年12月			
<p><u>H公司</u>為本公司投資對象，其營業項目涵蓋消費性電子產品、雲端網路產品、電腦終端產品等，在逾20個國家及地區有生產及服務據點。</p> <p>本次議合聚焦三大面向：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.H公司在生物多樣性與環境議題的作為，例如：全球各據點對自然資源依存度與影響。</li> <li>2.H公司針對人權及供應鏈管理的影響及規劃，例如：第三方ESG稽核機制與結果。</li> <li>3.進一步詢問H公司的永續發展機會，以了解H公司對永續議題的投入及財務影響，例如：低碳技術創新、綠能投資平台、綠能基金。</li> </ol>	<p>本公司與金融同業等共16家機構投資人，與H公司進行聯合議合。</p>	<p>H公司先就公開資訊、第三方稽核結果、多項政策與內部控管指標，回覆ESG風險控管方式，並針對落後指標回覆改善措施；此外，H公司針對本次議合三大面向回覆如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.環境方面，H公司已與外部學術機構合作TNFD，並提升MSCI ESG化學品物質指標。</li> <li>2.勞工及供應鏈管理方面，H公司已設定更嚴格的追蹤指標及第三方稽核。</li> <li>3.H公司表示ESG不僅是成本也是商機，目前著重發展於電動車、電池、儲能以及集團自動化，預期能為營運帶來正面效果。</li> </ol>	<p>本公司將維持投資H公司，並持續與H公司溝通生物多樣性、人權及供應鏈管理作為；因H公司近年ESG事件主要圍繞在勞工議題，將持續觀察H公司勞工事件及ESG評比改善情形。</p>

**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

**1. 永續新光**

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理

**7. 發揮金融永續價值**

● 7.1 推動永續金融

7.2 永續供應鏈

8. 打造共好社會

**附錄**
**2. 投票行動**

新光人壽依循國內外倡議及規範，積極與被投資公司互動，平時以參與被投資公司舉辦之法說會、股東會，或不定期拜訪被投資公司（含親自參訪廠區及電話聯繫等）與經營階層互動之方式，持續關注被投資公司各項業務或財務等情形，透過與被投資公司之對話及互動進而形成投資決策，且將重大投資決策呈報予本公司董事會審議。

**● 投票權行使程序 ( 含 ESG 議案投票權行使 )**
**1. 投票篩選**

- 符合行使投票權門檻
- 經投資單位評估後需行使投票表決權

**2. 議案評估**

- 原則上對於被投資公司均行使投票權，未另設投票權行使門檻
- 檢視外部法規及內部投票政策及原則
- 對被投資公司進行評估分析
- 於出席被投資公司股東會前，將審慎評估各股東會所有議案內容，並將行使表決權之評估分析作成書面說明

對於議案必要時與被投資公司經營階層進行溝通討論

如被投資公司具重大 ESG 相關議題、爭議性事件或影響股東長期權益之議案，應審慎評估，必要時得於股東會前與該公司經營階層進行瞭解與溝通

經分析、溝通後符合相關規範及投票門檻原則，進行投票（電子投票 / 指派代表人出席）

本公司以直接出席被投資公司股東會或以電子投票方式行使投票權；另配合台灣集中保管結算所政策，如被投資公司有提供電子化投票，將以電子化投票為首要選擇方式

將投票結果彙整提報董事會

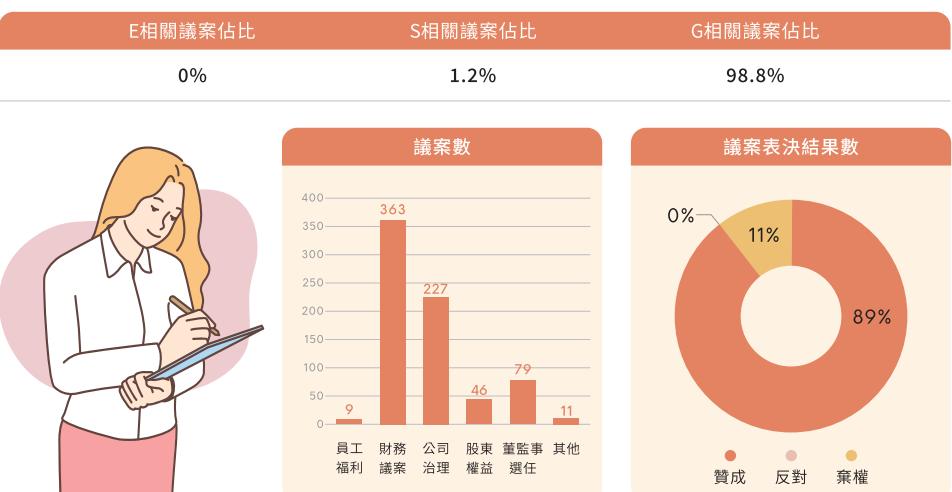
於出席股東會後，將出席被投資公司股東會表決權行使情形，彙整後提報董事會

**4. 行使投票**
**5. 提報董事會**

此外，本公司依循「保險法」、相關法令函釋、新光金控永續金融政策與本公司投票原則，出席被投資公司股東會前，審慎評估各股東會所有議案內容，行使投票權前，如具重大環境、社會與公司治理 (ESG) 相關議題、爭議性事件或影響股東長期權益之議案均審慎評估，必要時得於股東會前與該公司經營階層進行瞭解與溝通。

**● 2024 年投票權行使成果**

2024 年我們一共出席 184 家台灣上市櫃公司舉行之股東會，總計表決 735 項議案，各項 ESG 議題有關的比例揭露如下，其中 2024 年被投資公司並無環境相關股東會議案。



註 1：依據保險法第 146 之 1 條第三項規定，本公司不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，故董事選任相關之議案採棄權方式處理。

註 2：本公司 2024 年被投資公司股東會議案投票中，共有 1 項議案表達反對立場，顯示本公司並非絕對支持被投資公司股東會之議案，而是考量議案對客戶、股東及被投資公司共同長期利益後作出重要決議。

註 3：配合台灣集中保管結算所政策，如被投資公司有提供電子化投票，將以電子化投票為首要選擇方式。

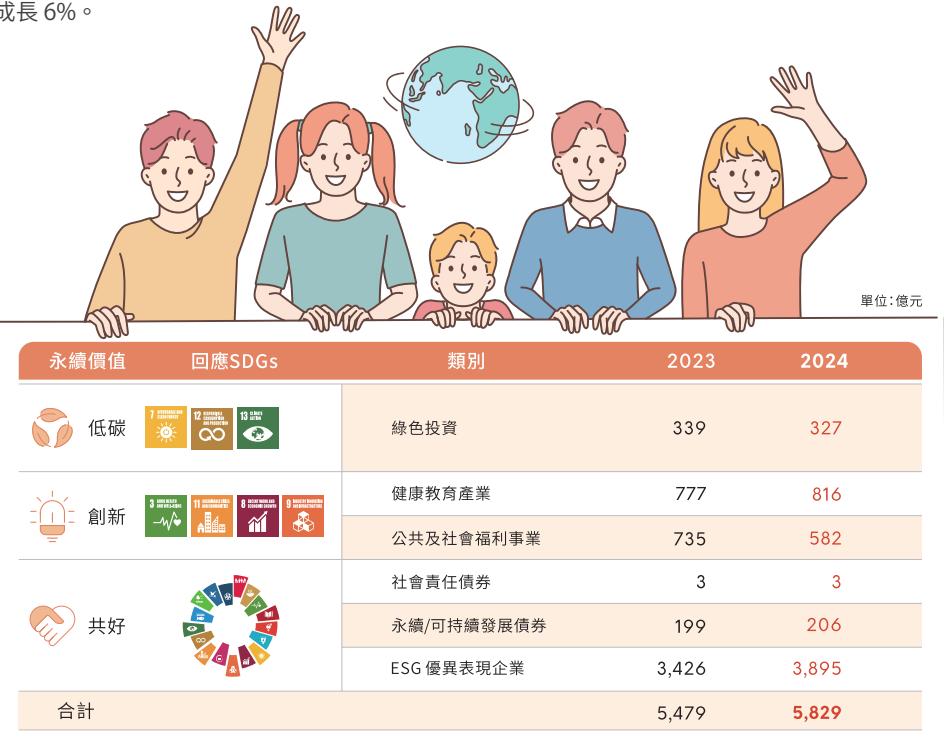
**目錄**

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
**共好** 6. 實踐永續治理  
**7. 發揮金融永續價值**  
● 7.1 推動永續金融  
7.2 永續供應鏈  
8. 打造共好社會  
附錄

## B. ESG 主題性投資

新光人壽除建構全面 ESG 投資評估機制，在投資行動上，也積極回應聯合國永續發展目標 (UN SDGs) 及我國永續經濟活動認定參考指引，透過蒐研國內外永續投資趨勢，延伸出 ESG 主題性投資，以實際行動支持解決社會、環境等特定議題之永續發展產業，期發揮金融業核心職能，加強永續性投資標的之投入與績效，追求長期穩定的報酬、極大化股東利益，同時奮力為產業轉型共築永續未來。2024 年本公司針對 ESG 主題投資之總金額達新台幣 5,829 億元，較前一年度成長 6%。



註 1：上表所列政府六大核心戰略產業投資金額已排除與 ESG 永續標竿企業共同投資部位。

註 2：本公司綠色投資定義包括綠色債券、專案投資之再生能源電廠、六大核心戰略產業定義之綠能及再生能源產業。

註 3：健康教育產業包括台灣精準健康產業及屬健康產品及服務產業、設施供應等類別。

註 4：ESG 優異表現企業包括下列指數之成分股：臺灣高薪 100 指數、臺灣公司治理 100 指數、臺灣永續指數、Dow Jones Sustainability World Index。

### 1. 六大核心戰略產業

新光人壽積極協助我國政府推動產業轉型，透過專案投資單位，負責國內包含六大核心戰略產業等專案運用及公共建設之投資，協助更多新創重點產業取得營運資金。截至 2024 年底，六大核心戰略產業投資金額共計 1,511 億元，其中在綠能及再生能源產業與精準健康產業之投資合計逾 77 億，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。

產業類別	2023 年投資金額 (億元)	2024 年投資金額 (億元)	占比
資訊及數位產業	1,187	1,256	83%
民生及戰備產業	136	133	9%
綠能及再生能源產業	75	77	5%
國防及戰略產業	34	32	2%
資安卓越產業	13	13	1%
臺灣精準健康產業	2	-	-
合計	1,447	1,511	-

### 2. 低碳投資與環境影響力

為因應氣候變遷，提升氣候韌性，實踐綠色金融，以達成 2050 淨零碳排目標，新光人壽積極投入再生能源產業，除投資綠色債券，亦設置專責單位擬定綠能投資計畫，藉由投資電廠建置營運企業，及規劃開發大型太陽光電站，促進台灣綠能的發展，支持產業朝乾淨能源轉型。其中約 169 億元投資於政府「十二項關鍵戰略」產業中，投資項目包含太陽光電 (1. 風電 / 光電)、電網設備 (4. 電力系統與儲能)、節能技術開發 (5. 節能)、廢棄物回收 (8. 資源循環零廢棄)、公共運輸 (10. 淨零綠能生活)、綠色債券 (11. 綠色金融) 等項目，以響應政府 2050 年淨零轉型目標所推動的戰略計畫。

2024 年新光人壽再生能源產業投資金額達 78.3 億元，預估年發電量達 302,503 萬度，每年可避免 1,497,391 tCO<sub>2</sub>e 碳排放，可望為環境帶來正面效益，攜手產業實現淨零願景。

新光人壽新增綠色投資  
0.79 億元，新增發電度  
數預估約 281 萬度，約  
可供應 0.8 萬戶家庭用  
使，可節省約 1,390.2  
公噸二氧化碳排放量。

## 目錄

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

1. 永續新光  
 低碳 2. 強化氣候韌性  
 3. 邁向淨零未來  
 創新 4. 孕育多元人才  
 5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理  
 7. 發揮金融永續價值  
 7.1 推動永續金融  
 • 7.2 永續供應鏈  
 8. 打造共好社會

## 附錄

## 再生能源投資與環境效益



	2022	2023	2024
投資 金額	綠色債券-再生能源類別(億元) 專案再生能源電廠(億元)	56.9 17.9	56.9 20.6
投資金額合計(億元)	74.8	77.5	78.3
預估年發電量(萬度)	277,008	281,143	302,503
預估減碳量(tCO <sub>2</sub> e)	140,997	139,166	1,497,391

註 1：每年發電度數參考台灣電力公司每戶家庭每月平均用電量為計算基礎。

註 2：每年可節省之碳排放量參考經濟部能源局電力排碳係數為計算基礎。

## 3. 公共及社會福利事業投資與社會影響力：台北生技園區

新光人壽為響應政府發展生技產業並促進生技產業聚落效應，本公司與開發公司合作興建並營運，台灣首件聚焦生技產業開發計劃興建營運移轉案「台北生技園區」，提供生技產業相關公司及附屬機構作為辦公空間，以優惠租金提供新創企業育成空間，透過設置新型態辦公室及多元功能空間，滿足生技企業展示交流需求；此外，園區緊鄰南港軟體園區，兼具戰略、交通、產業聚集等優勢，將推動生技產業串聯，並帶動周邊區域經濟，預估將打造年產值 500 億生技園區，創逾 3,000 個就業機會，促進產業繁榮發展，以實際行動響應政府產業創新、人才培育及接軌國際的計劃，成為我國產業轉型的關鍵力量。

總投資金額逾 6 億元，  
 2024 年整體出租率已  
 遠 99%，提供約 66 家  
 廠商進駐。

## 7.2 永續供應鏈

新光人壽採購項目以行政庶務需求所衍生之勞務，物品、設備，及不動產營運之工程為主。雖因產業屬性不同，相較於傳統產業或科技產業，較無明顯上、中下游之供應鏈體系，然新光人壽深知企業的採購業務亦深具影響力，因此仍積極建構永續供應商管理機制，並透過在地採購、綠色採購等方式，串聯供應鏈，建立永續價值。

## A. 建構永續供應商管理

在採購政策上，新光人壽依循母公司新光金控訂定之供應商管理規範，明定供應商管理原則與制度，並對採購廠商進行風險評估、實地稽核等作業，以督促合作供應商能重視永續發展，杜絕任何不誠信之行為，共

同承擔對員工、社會和環境的責任，為下一代創造更美好的生活環境。具體作為如下：

- 要求廠商遵循本公司 ESG 政策：新光人壽要求合作供應商須簽署供應商承諾書，承諾遵守企業道德、注重員工權益與人權關懷、環境保護等。於雙方合作過程中若發現有違反相關規範且無立即補正之情事，新光人壽得解除或終止合作關係。延續 2023 年，將供應商承諾書簽署對象由合作廠商擴大至議價廠商，希望藉此將本公司永續經營理念傳遞給更多可能的合作對象。
- 建置供應商管理系統：為能更有系統的進行供應商管理，新光人壽建置供應商管理系統，以利對合作廠商進行資料登錄、審核及評鑑作業。
- 風險評估與實地稽核：每年定期針對主要供應商進行供應商風險評估，並依評估結果進行實地稽核，並視狀況進行輔導或訓練，以協助其改善或降低相關風險，向永續前行。



## 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

### 1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

### 3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

### 5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

### 7. 發揮金融永續價值

7.1 推動永續金融

7.2 永續供應鏈

### 8. 打造共好社會

### 附錄

## 新光人壽供應商管理流程



## 2024年供應商管理成果

簽署承諾書	議價供應商: 228家, 簽署比例: <b>100%</b> 合作供應商: 143家, 簽署比例: <b>100%</b>
ESG風險評估	重要供應商 42家, ESG風險評估: 42家, 完成 <b>100%</b>
實地稽核	1家供應商進行實地稽核；經查2024全年並無違反誠信經營之情事。
其他風險減緩措施	供應商永續宣導：對合作廠商進行ESG及綠色採購政策宣導。

## B. 落實在地綠色採購

新光人壽於採購日常辦公庶務、資訊產品、空調設備汰換到建築物建材時，優先選用取得綠色環保標章之產品，幫助社會及環境的永續發展。

自 2016 年迄今，已連續 9 年取得行政院環境部或台北市環保局「民間企業及團體綠色採購獎」之殊榮。同時，我們已連續 4 年支持社會創新企業，其中透過與數位人道協會合作「遠距醫療專案」，為偏鄉長者導入線上健康課程及專業醫療諮詢，同時進行普惠金融教育及防詐騙宣導，2024 年榮獲經濟部中小及新創企業署 Buying Power 永續深耕組社會特別獎。



項目	說明
推動作法	<ul style="list-style-type: none"> <li>發文公告綠色採購政策，鼓勵各單位申請採購設備或服務，應以具備環保標章之產品為優先。</li> <li>公司整體之辦公及事務設備，積極選用環保節能標章之產品，逐步提升採購環保節能產品之比例。</li> <li>鼓勵單位多與創新社會企業合作，或鼓勵合作單位加入相關媒合平台。</li> </ul>
2024年成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>在地採購：以台灣本地廠商為優先考量，確保供應之穩定與在地化，佔比達 <b>97%</b>。</li> <li>綠色採購：辦公、事務設備綠色採購金額達 1 億 1,221 萬元，佔可綠色採購品項之比例：<b>55%</b>。</li> <li>社會創新採購：社會創新產品及服務採購金額達 <b>936 萬元</b>。</li> </ul>

目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

# 8

## 打造共好社會

| GRI 3-3 |

### 策略重點

- 規劃持續性策略公益活動
- 鼓勵員工參與企業志工

### 承諾

重視與地區居民的連結及互動，建立三大公益主軸，運用豐沛的企業人才資源，推動「企業志工」服務計畫，積極發展社區參與關係。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
社會公益 <sup>註</sup>	結合公私協力策略聯盟及員工、客戶之力，打造創新公益專案	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>「幸福的功課」培力計畫，將資源帶入偏鄉，提供 386 位孩童多元學習機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將公益主軸結合核心業務，打造創新公益專案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應 SDGs，將永續、共好與在地連結，提升品牌社會價值</li> <li>結合業務單位與地方社區團體，發展社區參與並提升營運效能</li> </ul>
	人均志工時數達 3.5 小時	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業志工人均時數達 3.56 小時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人均志工時數達 3.7 小時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人均志工時數達 4.5 小時</li> </ul>

\* 註：社會公益為新光金控 2024 永續重大主題

# 8. 打造共好社會

## 8.1 社會參與策略與投入

新光人壽以「全人發展、健康促進、環境永續」作為企業三大公益主軸，開展社區參與活動。藉由遍佈全台的營運據點，我們以更靈活且具創意的溝通方式，關注學童教育、樂齡健康、生態環境、動物保育等議題。同時，鼓勵內、外勤同仁一同投入志工服務，將新光人壽的服務延伸到社會角落，實踐「取之社會，用之社會」的企業經營宗旨。2024年在全體員工的熱情投入下，新光人壽的社會參與投入總額達3,477萬元、總受惠人次達64萬人，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。

### 公益主軸與實踐聯合國永續發展目標

公益主軸	SDGs 連結	公益活動
全人發展	4 優質教育、8 體面工作與經濟成長  	全國繪畫比賽、熱門街舞大賽、魔術方塊大賽、電競親子營、幸福的功課、移民照顧者十大挑戰懶人包。
健康促進	3 健康與福祉、10 減少不平等、17 夥伴關係   	全國捐血活動、健行活動、永遠記得您講座、遍地開花、反高齡詐騙講座、女性健康 點亮絲帶、遠距健康促進偏鄉樂齡公益專案、人生設計所講座。
環境永續	13 氣候行動、14 海洋生態、15 陸地生態   	新光一畝田幸福餐桌、續食惜食共好行動、淨淨海洋生態保育、舊衣新生讓光循環。

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

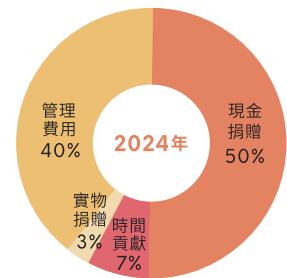
8. 打造共好社會

● 8.1 社會參與策略與投入

8.2 企業志工

附錄

### 2022-2024年社會參與投入形式



### 2022-2024年社會參與投入類型

公益行動類型	2022		2023		2024	
	投入費用	占比	投入費用	占比	投入費用	占比
慈善捐贈	554,017	0.8%	839,809	1.2%	344,741	1%
社區投資	30,865,780	43.6%	13,697,086	18.8%	13,577,582	39%
商業倡議	39,444,572	55.7%	58,305,070	80%	20,852,508	60%
合計	70,864,369	100%	72,841,965	100%	34,774,831	100%

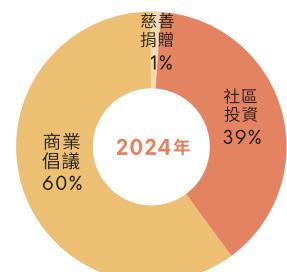
註 1：投入費用包含活動費用（含行政人事費用）、實物捐贈及贊助金額。

註 2：部分活動例舉：

慈善捐贈：女性健康 - 乳癌防治宣導講座、女性健康 - 點亮粉紅絲帶宣導活動、台灣腸癌病友協會。

社區投資：2024 新光全國捐血活動、繪畫比賽、街舞大賽、電競親子營、數位人道協會 樂齡偏鄉  
公益專案。

商業倡議：2024 微型保險贊助計畫、產學合作人才培育、新光全國健行活動。



## 目錄

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

1. 永續新光  
 2. 強化氣候韌性  
 3. 邁向淨零未來  
 創新 4. 孕育多元人才  
 5. 卓越客戶體驗  
 共好 6. 實踐永續治理  
 7. 發揮金融永續價值  
 8. 打造共好社會

附錄  
 8.1 社區參與策略與投入  
 8.2 企業志工

## 8.1.1 全人發展

新光人壽致力提升全民全方位的知識與能力，透過獎助優秀青年學子，激發藝術創造力，鼓勵新世代多元嘗試，並舉辦多項休閒運動賽事，提供各領域人才，大展身手的機會，培養正向健康的休閒娛樂。同時將資源帶入偏鄉，縮短城鄉落差，提升國際視野，共創永續美好生活。

### 青少年活動

#### 一、新光全國繪畫比賽

2024 年度「第 20 屆新光全國繪畫比賽」主題為「聰明理財 做 Money 的主人」，希望藉由大小畫家們的觀察與創作，讓更多人接觸正確的理財觀念。為落實普惠金融，特別加碼「你畫畫，我回饋」活動，並以每件參賽作品回饋 10 元的方式，規劃至偏鄉學校舉辦實用的理財知識課程，讓學生聽得懂、記得住、用得上，透過金融教育，建立受用一輩子的理財能力。



#### 二、新光盃魔術方塊大賽

魔術方塊被視為世界三大智力遊戲之一，對邏輯思考及腦力發展有絕對的助益，本屆「新光盃魔術方塊大賽」是在新冠肺炎疫情後，首次於全台北、中、南三地辦理，號召超過千位玩家共襄盛舉，讓玩家能夠在同個平台相互腦力激盪，挑戰自我奪得更好的成績。2024 年持續將賽事報名費轉為公益使用，號召專業人才一同前進偏鄉，期盼通過正向力量循環，激發孩童的潛能發展，一步步翻轉偏鄉教育。



#### 三、新光盃熱門街舞大賽

賽事延續奧運比賽項目 BREAKING BATTLE 1 ON 1、排舞賽，活動吸引線上排舞海選 24 隊、排舞 122 隊、霹靂舞 110 人報名，共計參與人次 1552 人次。為尊重友善的性平意識，2024 年首度新設「B-GRIL」女子霹靂舞項目，希望為女性舞者創造更多的舞台機會，讓大家見識女力舞動的風采，同時也於新光「幸福的功課」培力計畫中，攜手杭州亞運霹靂舞女國手深入偏鄉國小教學街舞。



目錄  
董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

● 8.1 社區參與策略與投入

8.2 企業志工

附錄

## 其他活動

### 活動摘要

### 2024 成果

#### 新光電競親子營

- 第六屆「新光電競親子營」發展為兩大系列，包含著重親子溝通的「新光電競親子營」及團隊交流的「新光盃電競賽 - 激鬥夏日祭」。
- 首次規劃「新光偏鄉電競營隊」延伸至南投雙龍國小、苗栗聖方濟少女之家及屏東旭海小學堂，運用 Minecraft (麥塊) 遊戲的沉浸式體驗課程，從「觀念邏輯」建構開始，培養獨立思考與創造力，期望孩子們培養出符合興趣的多元發展能力，看到更多未來的可能性。



#### 幸福的功課

- 玉山計畫：安排南投及台東偏鄉弱勢家庭學子參加卡內基青少年溝通與人際關係訓練課程，提升職場競爭力。同時結合核心本業，透過桌遊的方式，傳授金融保險及防詐理財知識，落實金融教育及職場體驗。
- 培力計畫：前進偏鄉、於南投信義鄉雙龍國小舉辦「幸福的功課培力計畫」，設計多元知性之創意課程，包含霹靂舞、金融教育、電競、魔術方塊及繪畫寫生，透過學習課堂之外的活動，拓展部落學童學習視野，提昇其勇敢追夢的信心。
- 讀報計畫：贊助偏鄉推動讀報教育，希望透過讀報、寫作，從小培養金融理財觀念，對未來生涯規劃有所啟發。結合魔方及街舞於高雄市龍興、樟山、桃源國小舉辦教學活動，豐富孩子的學習，啟動藝術及肢體律動天賦。



#### 移民照顧者 十大挑戰懶人包

- 與南洋台灣姊妹會合作推出《新住民長照權益懶人包》，找到新住民照顧者最有感的「十大挑戰」，透過對話式的日常情境，以符合社群閱讀習慣的方式製作圖文，讓新移民能夠簡易於社群中分享、擴散，同時提供中、越、印、泰、菲、緬、柬七個語言版本，盼消弭新移民資訊落差，發揮跨文化溝通的效力，協助更多台灣長照家庭。
- 透過記者會發布懶人包，成功引發媒體關注，累計 16 則媒體報導 (不包括轉發)。
- 南洋台灣姊妹會臉書粉絲專頁貼文單篇文章高達 86 則轉發率。
- 借力社群平台擴大推廣效應，以南洋台灣姊妹會臉書的三則長照懶人包相關 PO 文統計，總瀏覽人次高達 64,868，觸及人數達 35,136，創造 5,629 次互動與 131 次分享，顯示社群受眾對內容的高度關注與參與。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

● 8.1 社區參與策略與投入

8.2 企業志工

附錄

## 8.1.2 健康促進

為響應聯合國永續發展目標 SDGs3，新光人壽透過舉辦全國捐血活動、健康促進講座等活動，鼓勵民眾關心自身的健康，並提升全民健康識能。此外亦透過舉辦遠距醫療，提供長者健康資訊，消弭城鄉醫療資源落差，以建立安定、無漏洞的醫療防護網。

### 活動摘要

### 2024 成果

#### 遠距健康促進偏鄉 樂齡公益專案

- 攜手數位人道協會合作，透過數位工具，提供偏鄉長者線上健康課程及專業醫療諮詢，幫助長者達到前端預防疾病及延緩失能，展現具體成效。
- 前進偏鄉推廣金融知識，至嘉義達邦、台東大武、花蓮瑞穗、屏東霧台、宜蘭南澳及金門金寧 7 個偏鄉社區服務，透過提供遠距健康促進服務，成功連結健康資源與專家，增進長者健康福祉。

#### 新光全國捐血活動

- 為紓緩血荒問題，2024 年特別與知名網路插畫家「10 秒鐘教室」聯名，於全國 33 處捐血點舉辦「新光全國捐血活動」，呼籲民眾「多花 10 秒鐘，幫助更多人」，一起號召民眾凝聚更多友善的愛，體現企業關懷與分享的精神。

#### 健行活動

- 結合「減碳生活節」為活動主軸，首站高雄場
- 於駁二大義公園舉行，台中場於中央公園登場、台北場則於華中露營場辦理，活動導入永續生活相關品牌，邀請裸裸市集、奉茶行動、SwingTaiwan、美麗城市等單位展售，現場不提供一次性餐盒及免洗餐具，以推廣永續減碳概念，用實際行動響應 ESG 的企業理念。

#### 永遠記得您講座

- 2024 年持續與台灣失智症協會攜手合作，於新光摩天大樓舉辦「永遠記得您」講座，關心失智症議題，並推動失智症預防、治療及照護工作，協助失智症家庭。

#### 遍地開花

- 透過遍及全台的通訊處，以在地關懷的精神陪伴樂齡長者與學齡兒童，透過面對面、手把手地燈籠紙藝教學，達成關懷者與被關懷者良性且溫暖的互動。

#### 人生設計所講座

- 人生設計所不定期辦理主題多元且貼近生活的講座，採線上形式邀請不同領域專家分享自身經驗與知識，以深入淺出的方式提供專業與實用兼具的人生規劃建議與生活新知。



**目錄**

董事長與總經理的話  
 永續重點績效  
 永續榮耀與肯定  
 永續特色專欄

1. 永續新光  
 低碳 2. 強化氣候韌性  
 3. 邁向淨零未來  
 創新 4. 孕育多元人才  
 5. 卓越客戶體驗

**共好** 6. 實踐永續治理  
 7. 發揮金融永續價值  
**8. 打造共好社會**  
 • 8.1 社區參與策略與投入  
 8.2 企業志工

**附錄**

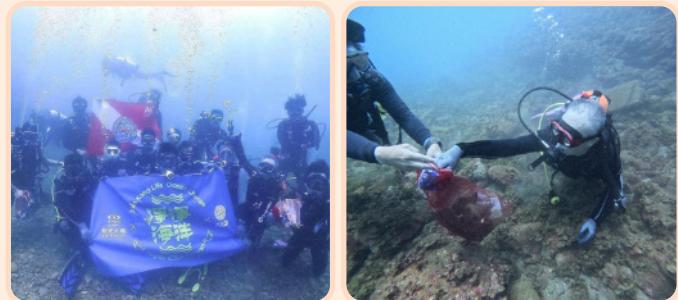
## 8.1.3 環境永續

### 主要永續活動

為關心台灣食安及永續農業發展，創立「新光小農市集」，無償提供場地及攤位予小農展售，帶動農友以無毒、友善土地的栽種方式，產出更優質的蔬果，消費者亦能在最短的食物里程，購買當季最新鮮的農產品，保障食的安全。2022年啟動《新光一畝田幸福餐桌》ESG公益計畫，與67位台灣在地小農簽署《共好誓約》，號召新光小農投入食物永續的續食計劃，捐出即期優質食材，讓食物生命得以延續，也傳遞惜食、關懷與分享的理念，達成續食零浪費，展現新光永續經營「低碳、創新、共好」的核心價值。2024年總計舉辦76場新光小農市集、提供約504人次參與展售、銷售總金額近900萬元(含松山金公益市集)。本專案於2023年間榮獲「亞洲企業社會責任獎」、「國家品牌玉山獎」、「TSAA 亞太暨台灣永續行動獎」及「資誠永續影響力獎」等多項國際級大獎肯定，展現新光永續經營「低碳、創新、共好」的核心價值。



### 新光一畝田幸福餐桌



### 淨淨海洋專案

2024「淨淨海洋」淨灘活動發動155位企業志工前往苗栗竹南「假日之森」及三芝淨灘，二場活動共清除475公斤海廢，另培訓12名志工考取潛水專業證照，並於基隆瑞濱漁港及新北瑞芳蝙蝠洞舉辦6場淨海行動，期間共協助清除1,369公斤海洋廢棄物，響應聯合國永續發展的「SDG14」保育海洋生態，以具體行動深入水下清除海廢，全方位守護海洋生態。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

8.1 社區參與策略與投入

● 8.2 企業志工

附錄

## 8.2 企業志工

### 一、新光人壽志工參與情況

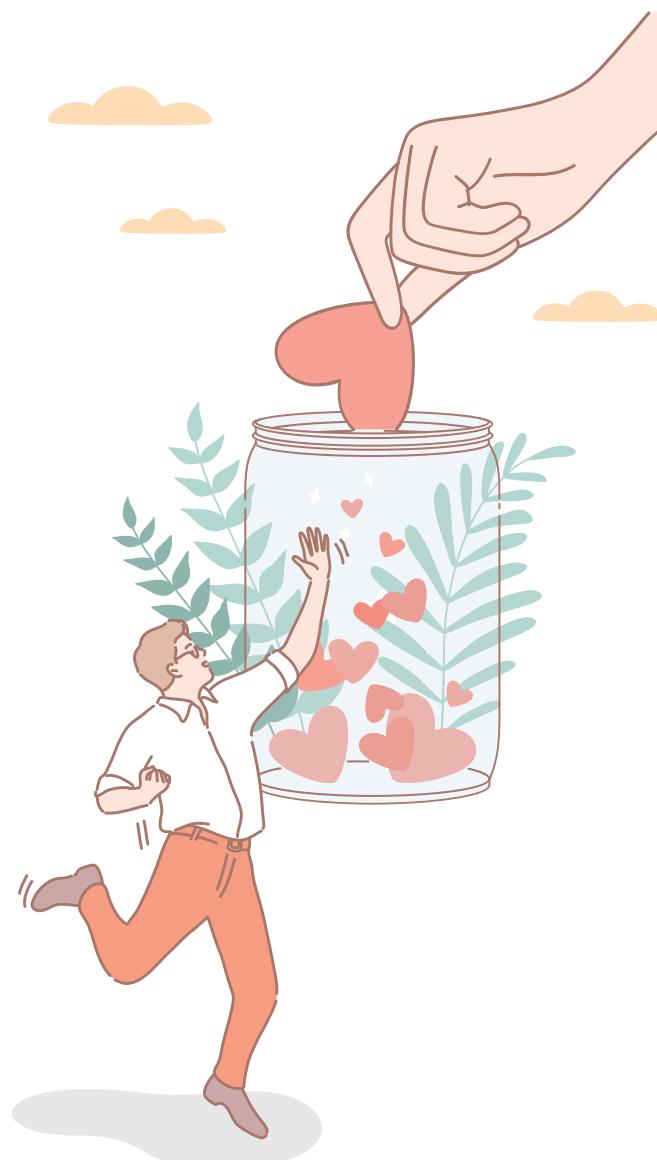
新光人壽發揮守護信念，將公益行動結合企業核心價值，積極推動「企業志工」服務計畫，鼓勵員工於工作之外，瞭解社會上的需求，讓新的守護傳遞愛心，散播到社會上更多需要關懷的地方。

透過志工服務，充實工作以外的生活場域，凝聚企業內部員工之向心力，體會「助人最樂」的喜悅與溫馨。2024年企業志工熱心參與全國健行活動、全國捐血活動、遍地開花、遠距醫療偏鄉樂齡關懷、淨灘及潛水志工培訓等公益活動，並鼓勵員工自發性參與志工基礎教育訓練課程，提升專業知能，為社會貢獻一份心力，將企業對社會的責任和價值等ESG核心理念，內化至員工的日常生活，落實壽險業守護社會的核心價值。



#### 2024年企業志工人均參與時數

3.56小時，累計約有5,702人  
次參與服務，總時數達36,268  
小時。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 附 錄

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



## GRI Standards 索引表

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

使用聲明		使用的 GRI 1		適用的 GRI 行業準則	
參考 GRI 準則編制，資訊揭露期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。		GRI 1：基礎 2021		GRI G4 金融服務業行業揭露	
GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼	GRI 主題	揭露項目
	2-1 組織詳細資訊	1.1.1 公司簡介	12		2-17 最高治理單位的群體智識
	2-2 組織永續報導中包含的實體	編輯原則 1.1.2 經營績效	2 13		2-18 最高治理單位的績效評估
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	編輯原則	2		2-19 薪酬政策
	2-4 資訊重編	編輯原則	2		2-20 薪酬決定流程
	2-5 外部保證 / 確信	附錄 外部獨立保證聲明	126		2-21 年度總薪酬比率
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1.1 公司簡介 7.2 永續供應鏈	12 105		2-22 永續發展策略的聲明
	2-7 員工	1.1.1 公司簡介 4.1.1 打造具包容性職場	12 50		2-23 政策承諾
	2-8 非員工的工作者	4.1.1 打造具包容性職場	50		2-24 紳入政策承諾
	2-9 治理結構及組成	1.2 企業永續經營委員會 6.1 公司治理	14 83		1.4.2 重大主題衝擊邊界及管理方針
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	6.1.1 董事會及功能性委員會	83		4.3.1 建構多元溝通文化
	2-11 最高治理單位的主席	6.1 公司治理 6.1.1 董事會及功能性委員會	83		5.3.2 C. 完善回應保戶意見
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 企業永續經營委員會 1.4 重大主題鑑別 6.1.1 董事會及功能性委員會	14 16 83		3.1 環境政策目標
	2-13 衝擊管理的負責人	1.2 企業永續經營委員會	14		5.1.1 提供安心保障
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	董事長與總經理的話 1.2 企業永續經營委員會 1.4 重大主題鑑別	4 14 16		6.2.2 建立法令遵循文化及內部稽核制度
	2-15 利益衝突	6.1.1 董事會及功能性委員會	83		6.4.2 B. 資訊安全事件通報與處理
	2-16 溝通關鍵重大事件	6.1.1 董事會及功能性委員會	83		2-27 法規遵循
					2-28 公協會的會員資格
					2-29 利害關係人議合方針
					2-30 團體協約
					3-1 決定重大主題的流程
					3-2 重大主題列表

## 重大主題及其對應之 GRI 準則

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼
經營績效			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 1.1.2 經營績效	16 13
GRI 201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.2 經營績效	13
公司治理與誠信經營			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6 實踐永續治理 6.1 公司治理 6.2 誠信經營	16 82 83 87
GRI 205：反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	6.2 誠信經營	87
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.1.1 董事會及功能性委員會 6.2.1 加強防制洗錢機制	83 88
	205-3 已確認的反貪腐事件及採取的行動	6.2 誠信經營	87
法令遵循			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6 實踐永續治理 6.2 誠信經營	16 82 87
風險管理			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6 實踐永續治理 6.3 風險管理	16 82 90
GRI 201：經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.2 氣候策略	24
客戶關係及服務品質			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 5 卓越客戶體驗 5.1.1 提供安心保障 5.3 公平待客與客戶體驗	16 67 68 77
GRI 417：行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	5.1 永續保險	68
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	5.1.1 提供安心保障	68
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.1.1 提供安心保障	68

GRI 主題	揭露項目	對應章節	頁碼
創新與數位金融			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 5 卓越客戶體驗 5.4 數位創新服務	16 67 79
GRI 203：間接經濟衝擊	203-2 顯著的間接經濟衝擊	5.4 數位創新服務	79
資訊安全與隱私			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 6 實踐永續治理 6.4 資訊安全與個資保護	16 82 94
GRI 418：客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料的投訴	6.4.2 B. 資訊安全事件通報與處理	96
人才吸引與留任			
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 4 孕育多元人才 4.1 多元人才招募 4.2 人才培育與發展 4.3 友善幸福職場	16 49 50 54 58
GRI 401：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 打造具包容性職場	50
	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系	60
	401-3 育嬰假	4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系	60
GRI 404：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 培訓投入與成果	56
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.1 培訓策略與計畫 4.2.3 人才發展	54 57
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.3 人才發展	57

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

GRI 主題	揭露項目		對應章節	頁碼
永續金融				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 7 發揮金融永續價值 7.1 推動永續金融	16 98 99
GRI 203：間接經濟衝擊	203-1 203-2	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊 顯著的間接經濟衝擊	7.1 推動永續金融	99 99
普惠金融				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 5 卓越客戶體驗 5.2 實現友善金融	16 67 70
GRI 203：間接經濟衝擊	203-2	顯著的間接經濟衝擊	5.2.1 促進金融包容性	71
氣候變遷行動				
GRI 3：重大主題	3-3	重大主題管理	1.4 重大主題鑑別 2 強化氣候韌性 3 淨零排放未來	16 22 41
GRI 201：經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	2.2 氣候策略	24
GRI 305：排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
	305-2	直接（範疇二）溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
	305-4	溫室氣體排放密集度	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43
	305-5	溫室氣體排放減量	3.2.1 落實溫室氣體盤查	43

## G4 金融服務業特定標準揭露指標索引表

指標	項目	對應章節
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	5.1 永續保險 5.2 實現友善金融 5.3 公平待客與客戶體驗 7.1 推動永續金融
FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	7.1 推動永續金融
FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	5.2 實現友善金融 7.1 推動永續金融
FS4	各經營業務用以改善員工執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	4.2 人才培育與發展 5.3 公平待客與客戶體驗 5.4 數位創新服務 6.1 公司治理 8.1 社區參與策略與投入
FS5	與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	7.1 推動永續金融 7.2 永續供應鏈
FS6	公司各項產品占總營收的比例（依照不同的地區 / 規模 / 產業劃分）	1.1.2 經營績效
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	5.2.1 促進金融包容性
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	3.2.3 形塑綠色文化 7.1 推動永續金融
FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率	6.1 公司治理
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	1.1.1 基本資料
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	5.2 實現友善金融
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	5.3 公平待客與客戶體驗
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	5.2.3 強化金融素養

# 永續保險原則 (PSI) 揭露項目

## 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

## 附錄

## 原則一：將 ESG 議題納入保險公司之決策

利害關係人	構面	方案	策略與成果	參考章節
董事會員工	公司策略	董事會與管理階層擬訂公司經營策略，辦識、評估、管理與監控 ESG 各項議題	設置「企業永續經營委員會」，擬定 ESG 年度策略目標，每季追蹤 ESG 執行情形及成果，經委員會高階主管審議後，定期向董事會報告。	1.2 企業永續經營委員會
		涉及 ESG 議題之經營策略，應與公司利害關係人進行溝通	1. 透過重大性議題之判別，了解利害關係人關注議題對經濟、環境、社會之衝擊。 2. 與利害關係人溝通之管道，例如股東會、記者會、年報及財報或公司官網等，揭露 ESG 各項議題之管理情形。	1.4 重大主題鑑別 1.5 利害關係人溝通
		員工雇用、訓練及員工管理計畫應納入 ESG 議題	1. 建立保障人權、多元的文化，將人權議題納入人力資源政策，100% 完成人權訓練及性別平等之檢核，並保障原住民族（返鄉補助）及身心障礙者工作權益。 2. 提供優於勞基法的公司福利，定期舉辦員工健檢及各項健康照護活動。 3. ESG 教育訓練及管理 <ul style="list-style-type: none"><li>• 外勤人員聯播早會建立「永續生活誌」主題課程。</li><li>• 鼓勵員工參與永續外訓及線上學習。</li><li>• 將入選 DJSI、普惠 / 永續金融商品與服務、完成永續通識課程及績優人才留任等 ESG 議題，納入高階主管及一般員工的關鍵績效指標，全體戮力達成。</li></ul>	4 孕育多元人才 6.1 公司治理
	風險管理	建立程序以辨識及評估風險組合所隱含的 ESG 議題，並納入風險管理中	1. 建立風險管理程序，辨識金融保險業所面對的主要風險及新興風險並加以管理，建立營運持續管理機制，降低營運中斷的可能性及損害程度。 2. 建置氣候相關財務揭露 (TCFD) 機制，透過進行溫室氣體盤查、情境分析等量化方式，評估氣候風險對公司影響性，並將氣候相關風險與機會之管理情形納入本公司永續報告書。 3. 設置「資訊安全委員會」，持續取得資訊安全管理制度 ISO 27001 與個人資料管理制度 BS 10012 驗證，以確保資訊安全及個資保護控管機制之完善性。	2 強化氣候韌性 6.3 風險管理 6.4 資訊安全與個資保護
		應採行責任投資 (PRI) 原則，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	制訂「新光人壽有價證券永續投資政策與程序」，投資前進行投資標的評估，凡列入排除名單（不可投資清單）不得再新增投資，如為爭議性產業需進行產業別指導方針作為往來與否之決策依據。投資後，亦進行盡職管理，定期或不定期監控被投資公司營運財務情形及 ESG 事件風險，完善 ESG 投後管理。	7.1 發揮永續金融價值
	投資管理	開發對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務	1. 因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續提供符合國人生涯規劃的保險商品。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 微型保險：提供低保費商品，給予弱勢族群基本保障，且每年捐助保費。2024 年全力推動下，提供超過 203.9 億的保障。</li><li>• 小額終老保險：讓高齡長者能擁有基本保險保障，累計至 2024 年已受理超過 3.2 萬件新契約。</li><li>• 外溢保單：為推廣民眾提升自身健康管理觀念及行為，提供保費折減誘因，達成增進民眾健康、降低公司理賠及減少社會醫療資源耗用的三贏效益，累計至 2024 年底新契約件數約 16 萬件，新契約保費收入約 42.69 億元。</li><li>• 推出「穩萬利外幣投資連結型年金保險」結合環保永續概念，邀請保戶參與植樹計畫，共種下 6,590 棵樹木。</li></ul> 2. 關注各族群使用金融服務之痛點，開發便利且友善的金融服務與工具，2024 年針對身心障礙族群強化無障礙溝通服務，針對中高齡長者推出家族聯絡網服務，針對新住民、原住民提供通譯服務。	5.1 永續保險 5.2 實現友善金融
		發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	新光人壽致力於傳遞人的生命價值，透過多元管道與創新形式，如辦理財富守門員桌遊課程、白話文運動、高齡反詐騙座談會等活動，為孩童、青壯年及高齡者提供全面的風險、保險及 ESG 教育計畫。	5.2.3 強化金融素養

**目錄**

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

**附錄**

利害關係人	構面	方案	策略與成果	參考章節
客戶	銷售與推廣	提供有關 ESG 議題之產品 / 服務的教育訓練；在行銷策略或活動納入與 ESG 相關的重要訊息	<ol style="list-style-type: none"> <li>行銷時注重公平待客之作為 對高齡者金融剝削議題提出預防保護措施，包含防範面、保護面及管控面三大面向，並為弱勢族群於 CIS 系統貼標，加強受理交易時的關懷，在第一時間探知客戶可能遭遇的障礙、留意高風險客戶，打造阻詐互聯網，近期成功阻詐數百萬元。</li> <li>攜手保戶創造低碳保險服務：統籌線上及線下資源，結合新光人壽 LINE 官方帳號口袋服務中心、SK 集點；線下推廣由數位尖兵配合相關推動辦法制定，包含宣導會、e 種子互動網、數位研習營及客戶之聲，打造全通路整合性推廣。</li> <li>透過新光 165 全民防詐專案，以識詐、阻詐、打詐三構面建立行動舉措，增進保戶風險辨識之能力，包含對孩童及偏鄉學校舉辦創新保險教育課程，為高齡、學生及新住民設計以漫畫方式普及傳達保險觀念及知識，舉辦業務員成功組詐經驗分享，新增保戶 權益通知、客戶關懷語言，宣導防詐知識。</li> <li>舉辦新住民金融友善暨數位知識宣導座談會：製作金融常識大補帖動畫片，運用生動的案例說明保險重要性，同時了解數位友善的便利繳費管道。</li> </ol>	5.2.3 強化金融素養 5.4 數位創新服務
		確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充份了解	新光人壽各項商品的銷售及宣傳皆符合法令規範對商品資訊內容應充分完整揭露的要求。同時，亦訂有《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，要求公司各銷售通路及業務人員製作或使用之商品銷售宣傳資料，應力求商品資訊的真實正確、清晰易懂及內容完整性，以保障消費大眾權益，維護公司專業形象。	5.1 永續保險
	核保政策	將 ESG 議題納入核保決策程序	<ol style="list-style-type: none"> <li>依據「核保處理制度及程序」及「國際保險業務分公司 (OIU) 核保處理制度及程序」進行核保作業處理。</li> <li>核保人員本諸核保專業，考量公司之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。</li> <li>建立「核保風險分級模型」，啟動大數據於核保風險管理之應用，利用過往理賠數據及核保經驗，結合資料探勘技術 (data mining) 進行風險篩選，運用於實務作業中針對高風險客戶進行抽查體檢。</li> <li>針對高齡投保者，基於保險商品本質及公平待客原則，核保人員核保過程主動進行關懷及加強審查評估其投保適當性及是否有辨識不利投保權益之能力，成為高齡客戶守護者避免高齡剝削。</li> <li>響應普惠金融政策，不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。</li> </ol>	5.1 永續保險
		對顧客之請求，回應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解	<ol style="list-style-type: none"> <li>面對緊急災難事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>將重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會。</li> <li>評估啟動主動關懷、快速理賠作業。</li> <li>災難現場協助不動產維護及資訊設備維護事宜。</li> </ul> </li> <li>持續改善核賠機制與流程，建立核賠風險模型，進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。</li> <li>保全理賠聯盟鏈 透過保險科技運用共享平台，讓持有多家保險公司保單之保戶可向投保之任一家保險公司線上申請個人保險之醫療、失能及重疾理賠給付或保全契約變更，享受多家同步受理服務。</li> </ol>	5.1 永續保險

## 原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題、管理風險及開發解決方案之重視

對象	方案	策略與成果	參考章節	
目錄  董事長與總經理的話  永續重點績效  永續榮耀與肯定  永續特色專欄  1. 永續新光  低碳 2. 強化氣候韌性  3. 邁向淨零未來  創新 4. 孕育多元人才  5. 卓越客戶體驗  共好 6. 實踐永續治理  7. 發揮金融永續價值  8. 打造共好社會  附錄	客戶	回應客戶對公司管理 ESG 議題之期望且被充分了解	1. 推出創新永續商品，如促進健康之外溢機制保單、環境永續之 ESG 投資型商品等，鼓勵保戶變得更健康的同時亦提供完整保障；推動電子保單及各項數位 e 化服務，致力打造全通路無紙化服務。 2. 藉由辦理實體活動、永續相關圖文與影片、企業永續網站等溝通渠道，向客戶宣傳永續作為並說明 ESG 議題，且定期揭露 ESG 亮點，回應客戶的期望。	5.1 永續保險
	供應商	與供應商充分溝通，告知公司對於 ESG 之期望與要求，將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中，並鼓勵供應商揭露 ESG 相關訊息	1. 議價廠商及合約廠商 100% 簽署供應商承諾書，並展開供應商風險評估作業、進行實地稽核；定期召開供應商大會，與供應商分享最新 ESG 作為並溝通供應商管理機制。 2. 採購時選擇具環保標章商品，2024 年辦公事務設備綠色採購金額 1.12 億元，佔比達 55%；積極與社會創新企業合作，合作金額達 939 萬元。	7.2 永續供應鏈
	保險人、再保險人與經紀仲介機構	鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題	1. 與外部合作通路宣導新光人壽對於 ESG 之關注與重視，對現行合作通路均已透過合約要求其遵循洗錢防制及打擊資恐相關法令規範，並配合公司審查作業，協助客戶身分資訊蒐集或驗證作業。 2. 2024 年與 53 間合作通路洽談開發行動投保方式進件，期能擴大節能減碳效益；不定期向通路以函文方式宣導「公平待客原則」，期能提升合作通路招攬人對於金融消費者保護相關法規之遵循、降低違法成本，以增進金融消費者對於保險業的信心、助益公司永續發展。	1.5 利害關係溝通

## 原則三：和政府、保險監理機關及重要利害關係人等共同推廣 ESG 議題

利害關係人	方案	策略與成果	參考章節
政府單位、主管機關或政策決策者	支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構	1. 簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形。 2. 遵循個人資料保護、職業安全衛生、資訊安全、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務及防制洗錢及打擊資恐等相關法規。	7.1.2 擴大永續金融影響力 6.2.2 建立法令遵循文化及內部稽核制度
	透過與政府單位及主管機關溝通，發展創新作為及機制	1. 因應數位化時代趨勢零接觸式服務，運用資訊科技以電子文件、視訊錄音錄影，提供客戶更便利的保險服務。依「保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」辦理「新契約視訊生調」業務，更是首家獲金管會核准試辦「視訊生調」服務的保險公司。 2. 韻應保險數位服務，首家獲金管會同意試辦「旅平險集體彙繳件」，首創客戶投保旅平險只需登入專屬網頁【新光 e 起遊】，完成身分證資料查驗及行動身分識別服務 (Mobile ID) 認證，即可視為親簽並且完成投保。 3. 為回應業務員挪用或侵占保費之議題，新光人壽致力落實業務稽查並與主管機關多次溝通討論後，開發「業務員防詐欺風險控管模型」，依照風險等級提報、追蹤、控管，將業務員違失的機會降低，保護客戶權益。 4. 韵應政府普惠金融及公平待客政策，公平待客原則評核為排名前 26%~50% 之業者。	
其他主要利害關係人	透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展	新光人壽加入中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國保險學會、財團法人保險事業發展中心等公協會，支持員工學習保險專業知識。	附錄 外部組織參加狀況
	透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫	定期派員至大專院校講座課程分享 ESG 對企業永續經營的影響及企業的因應作為，並針對相關議題進行交流。	
	透過大眾媒體，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施	1. 新光人壽透過 Facebook 粉絲團經營、YouTube 頻道、報章雜誌、新聞刊登及新光專刊之發行，推廣各項銀髮樂活、弱勢關懷、健康管理、保險基本知識等概念。 2. 新光人壽透過保險商品專業刊物之發行，傳遞生活保健、風險意識、醫療趨勢、保險商品等知識，讓民眾更了解自身保障的重要性。	

## 原則四：定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明

利害關係人	方案	策略與成果
社會大眾	在執行上述原則後，評估實施的狀況，並監督進度及成果，定期公開相關資訊，並進一步與利害關係人討論	於企業永續網站定期發行永續報告書，依循 GRI 框架撰寫、遵循 PSI 原則揭示其成果，並取得第三方查證與確信。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 責任投資原則 (PRI) 索引表

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

## 聯合國全球盟約索引表

主題	盟約	參考章節
人權	1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權	4.3 友善幸福職場
	2. 企業應確保公司內不違反人權	4.3 友善幸福職場 7.2 永續供應鏈
勞工	3. 保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權力	4.3 友善幸福職場
	4. 消弭所有型式之強迫性勞	4.3 友善幸福職場
環境	5. 有效廢除童工	4.3 友善幸福職場
	6. 消弭雇用及職業上的歧視	4.3 友善幸福職場
反貪腐	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施	3.2 低碳策略行動
	8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法	3.2 低碳策略行動
	9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	5.4 數位創新服務
反貪腐	10. 企業應致力於反貪腐，包括敲詐與賄賂	6.2 誠信經營

## 永續會計準則 (SASB) 保險業索引表

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

代碼	主題	指標	對應資訊
FN-IN-000.A	活動數據	有效保單數量，依產品類型區分 (1) 財產和意外 (2) 人壽 (3) 再保險分入業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年新光人壽有效保單件數：17,911,349 件</li> <li>各險別之保費收入請詳見：新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 業務概況 / 各險別之保費收入及保險給付 (資料時間：2025 年 3 月)；本公司無產物業務。</li> </ul>
FN-IN-270a.1	為客戶提供透明資訊與公允建議	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年無相關裁罰及訴訟</li> <li>新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 最近二年經主管機關處分之事項及其他 (資料時間：2025 年 1 月) 說明</li> </ul>
FN-IN-270a.2		投訴對理賠比率	<ul style="list-style-type: none"> <li>投訴理賠比：每 1,000 個理賠申請中，所收到的投訴數量 = [理賠申請評議案件數 / 理賠申請總件 (人) 數] * 1000 = [94/658,880] * 1000=0.1427</li> <li>新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (含理賠及非理賠申請評議件) 之申請評議率及平均處理天數 (資料時間：2025 年 4 月)</li> </ul>
FN-IN-270a.3		客戶留存率	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年繼續率 (十三個月) 為 96.70%</li> <li>保險資訊公開查詢 / 單一查詢 / 新光人壽保險股份有限公司 / 各項財務業務指標：繼續率</li> </ul>
FN-IN-270a.4		向客戶告知商品資訊之作法描述	<ul style="list-style-type: none"> <li>本報告書 5. 卓越客戶體驗</li> <li>新光人壽官網 / 關於我們 / 公平待客與客戶體驗</li> <li>新光人壽官網 / 商品服務</li> </ul>
FN-IN-410a.2	將 ESG 因素納入投資管理	將 ESG 因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	<ul style="list-style-type: none"> <li>本報告書 7.1 推動永續金融</li> <li>新光人壽機構投資人盡職治理專區</li> </ul>
FN-IN-410b.1	設計用以激勵負責任行為之保單	與能源效率和低碳技術相關之保費	新光人壽無產險業務，故不適用本指標
FN-IN-410b.2		對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	<ul style="list-style-type: none"> <li>本報告書 5.1 永續保險</li> <li>新光人壽官網 / 商品服務 / 健康管理專區</li> </ul>
FN-IN-410c.1	財務碳排放	財務碳絕對總排放量，依範疇一、二、三細分	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身營運碳排 (範疇一、二、三) 詳見本報告書 3.2.1 落實溫室氣體盤查</li> <li>財務碳排放詳見本報告書 2.4 氣候指標與目標</li> </ul>
FN-IN-410c.2		依資產類別之各行業之總暴險	<ul style="list-style-type: none"> <li>本報告書 2.4 氣候指標與目標</li> <li>新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 113 及 112 年度 (P.141)</li> </ul>
FN-IN-410c.3		包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	本報告書 2.4.2 財務碳排放量
FN-IN-410c.4		用以計算其財務碳排放之方法論之描述	本報告書 2.4.2 財務碳排放量
FN-IN-450a.1	實體風險之暴險	與天氣相關天然之巨災保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司為人壽保險公司，故不適用</li> <li>關於本公司氣候風險管理，詳參 2.3 章節。</li> </ul>
FN-IN-450a.2		依事件類型及地區別劃分之 (1) 已建構模型之天然災害 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額 (再保險的淨利及總額)	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司為人壽保險公司，故不適用</li> <li>關於本公司氣候風險管理，詳參 2.3 章節。</li> </ul>
FN-IN-450a.3		將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法描述	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司為壽險業，保險合約與環境風險相關性較低，故不適用此指標</li> <li>詳本報告書 2.3 氣候變遷風險管理、6.3 風險管理</li> </ul>
FN-IN-550a.1	系統風險管理	依類別劃分衍生工具暴險：(1) 非中央清算之衍生工具總暴險 (2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	<ul style="list-style-type: none"> <li>新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 113 及 112 年度 - 九、透過損益按公允價值衡量之金融工具 (P.50)</li> <li>新光人壽目前僅有非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受抵押品之部位，故 (2) (3) 不適用</li> </ul>
FN-IN-550a.2		借券擔保資產之公允價值總額	2024 年本公司金融資產證券出借協議：新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 113 及 112 年度 (P.149)
FN-IN-550a.3		管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國 113 及 112 年度 (P.144~148)、(P.155~156)

## 保險業氣候相關風險財務揭露索引

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

指引條文	指引內容	對應章節	頁碼
一	為強化保險業對氣候相關風險與機會之管理與揭露，特訂定本指引。	-	-
二	保險業應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標，並於每年六月三十日前將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書或置於公司網站。	2 強化氣候韌性	22
三	保險業應訂定相關內部規範及機制，定期審視並確保公司依本指引之規定辦理。	2.3 氣候風險管理	37
四（一）	董（理）事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露。	2.1 氣候治理 2.3 氣候風險管理	23 37
四（二）	得設立隸屬於董（理）事會之委員會，並明確劃分董（理）事會或隸屬董（理）事會之委員會與高階管理階層之職責	2.1 氣候治理	23
五（一）	鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響。	2.2 氣候策略	24
五（二）	依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。	2.2.1 氣候風險與機會之辨識	24
五（三）	訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量。	2.2 氣候策略	24
五（四）	依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策。	2.2 氣候策略	24
六（一）	風險管理及監控。	2.3 氣候風險管理	37
六（二）	情境分析及壓力測試。	2.2 氣候策略	24
六（三）	投資管理。	2.3 氣候風險管理	37
七（一）	設定評估及管理氣候相關風險之指標。	2.4 氣候指標與目標 3.1 低碳營運管理	39 42
七（二）	設定氣候相關風險管理之目標。	2.4 氣候指標與目標 3.1 低碳營運管理	39 42
七（三）	訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標。	2.2 氣候策略	24
七（四）	考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標。	2.4 氣候指標與目標 6.1.3 董事及高階經理人薪酬	39 86

## 證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

對應條文	編號	指標	揭露內容	對應章節
第四條 第一項 附表一之三	一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	資訊外洩事件數量：0 件、與個資相關的資訊外洩事件占比：0%、因資訊外洩事件而受影響的顧客數：0 位	6.4.2 資安管理機制
	二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	不適用	-
	三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	817 位（產學合作、財富守門員）	4.1.2 招募新世代人才 5.2.3 強化金融素養
	四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	微型保險、綠色投資	5.2.1 促進金融包容性 7.1.2 擴大永續金融影響力



## 氣候變遷情境分析資產評估表

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

資產類別	基準日		有序轉型情境		失序轉型情境		太少太晚情境	
	公允價值 <sup>3</sup>	佔比	公允價值	增減率	公允價值	增減率	公允價值	增減率
權益證券 <sup>1</sup>	210,241	8.7%	198,868	-5.4%	187,393	-10.9%	155,096	-26.2%
農業	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
能源密集活動	103,772	4.3%	93,083	-10.3%	82,291	-20.7%	61,537	-40.7%
石化燃料	1,313	0.1%	990	-24.6%	665	-49.3%	403	-69.3%
建築	3,208	0.1%	3,137	-2.2%	3,070	-4.3%	2,108	-34.3%
運輸	684	0.0%	649	-5.1%	614	-10.2%	546	-20.2%
公用事業(電力)	1,227	0.1%	971	-20.9%	714	-41.8%	469	-61.8%
其他	100,038	4.1%	100,038	0.0%	100,038	0.0%	90,034	-10.0%
公司債、借款與抵押貸款	1,509,449	62.2%	1,489,253	-1.3%	1,469,264	-2.7%	1,433,741	-5.0%
農業	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
能源密集活動	342,520	14.1%	337,040	-1.6%	331,902	-3.1%	321,626	-6.1%
石化燃料	237,450	9.8%	228,664	-3.7%	219,879	-7.4%	212,755	-10.4%
建築	51,439	2.1%	51,285	-0.3%	51,130	-0.6%	48,816	-5.1%
運輸	40,349	1.7%	40,027	-0.8%	39,744	-1.5%	39,139	-3.0%
公用事業(電力)	175,891	7.3%	170,438	-3.1%	164,810	-6.3%	159,533	-9.3%
其他	661,799	27.3%	661,799	0.0%	661,799	0.0%	651,872	-1.5%
公債	463,652	19.1%	458,360	-1.1%	456,930	-1.4%	449,744	-3.0%
不動產 <sup>2</sup>	241,937	10.0%	239,969	-0.8%	238,270	-1.5%	214,145	-11.5%
合計	2,425,279	100%	2,386,450	-1.6%	2,351,857	-3.0%	2,252,727	-7.1%

資產(扣分離帳戶)	基準日	有序轉型情境		失序轉型情境		太少太晚情境	
	帳載金額	損失金額	損失率	損失金額	損失率	損失金額	損失率
	3,641,794	38,829	1.07%	73,422	2.03%	172,552	4.74%

註1：權益證券僅計入普通股、特別股、出資證明書或股單、存託憑證。

註2：不動產之影響評估，優先以公司評估價值衡量，若無資料則以帳載淨額衡量。

註3：基準日之公允價值為依 IAS 方法論調整後之數值。

(1) 屬金融產業之資產，依各公司投資氣候相關產業比重，分配至各類產業。

(2) 屬公用事業(電力)產業之資產，依所屬國家再生能源使用比重扣除部分曝險。

### 結果評估及因應風險對策

- 結果評估：在「有序轉型」情境，損失率為 1.07%、在「失序轉型」情境，損失率為 2.02%、在「太少太晚」情境，損失率為 4.74%，與前年相比三種情境損失率變化範圍為 -0.04%~0.15%，差異不大。
- 風險因應對策：於投資、貸款前將高碳排產業或氣候變遷風險納入評估，並依循新光金控承諾設定煤炭及非典型石油與天然氣相關產業逐步退出時程。另，依循 SBTi 減碳目標，降低企業營運排碳量，同時積極與投資對象議合，推動財務去碳化，促進產業轉型，發揮金融影響力。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

## 外部組織參與狀況

| GRI 2-28 |

新光人壽積極參與外部公協會組織，協助倡議永續議題，並與產官學界多方合作，參與產業新興議題之研究，為壽險業發展貢獻心力。

2024 年投入約 894 萬元於參與公協會組織，包括與母公司新光金控共同參與台灣淨零行動聯盟、永續研訓中心，並長期與對金融產業具影響力之公協會組織合作，掌握國內外最新發展趨勢與同業動態，提升企業競爭力。

參與狀況	外部組織名稱
會員資格 具有策略性意義 (定期繳納會費)	中華民國保險學會 中華人力資源管理學會 中華民國電腦學會 美國壽險管理學會 (LOMA) 國際保險學會 (IIS) 中華民國不動產協進會 中華保險服務協會 中華卓越經營協會 中華民國內部稽核協會 中華民國人壽保險商業同業公會 財團法人金融消費評議中心 財團法人保險事業發展中心 中華民國金融治理與法令遵循學會 金融資安資訊分享與分析中心 台灣金融研訓院芬恩特
在治理機構內佔有席位 (董事、理事、監事)	中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國人壽保險管理學會、中華民國精算學會、台灣金融服務業聯合總會、台灣客服中心發展協會、全國律師公會



# 外部獨立保證聲明

## 第三方獨立保證意見聲明書

### 目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

### 附錄

**SGS** **ASSURANCE STATEMENT**

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. SUSTAINABILITY REPORT FOR 2024**

**NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE**

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. (hereinafter referred to as SKL) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2024. The assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 Moderate level during 2025/02/11 to 2025/04/07. The disclosure scope, covered by the assurance engagement, includes SKL Taiwan and oversea operational and service sites as disclosed in SKL's Sustainability Report of 2024. The boundary is not totally the same as SKL's consolidated financial statements since Shin-Kong Life Real Estate Service Co., Ltd.'s social and governance information is excluded. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

**INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT**

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all SKL's Stakeholders.

**RESPONSIBILITIES**

The information in the SKL's Sustainability Report of 2024 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of SKL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Sustainability Report.

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

**ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE**

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

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

**SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA**

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

TWLPP 5008 Issue 2502

Select specific reporting criteria included in the contract

#### Reporting Criteria Options

1	AA1000 Accountability Principles (2018)
2	GRI (With Reference to)
3	GHG Protocol Scope 3 Category 15 Investments.
4	SASB Insurance Industry Standard version 2023-12.

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

#### SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

The specified performance information includes the following items in SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'s Sustainability Report:

- The data for 2024, which is related to GRI 2, GRI 3, GRI 200, 300 and 400 series claimed in the GRI content index as material.
- The information claimed in the content index of the SASB Insurance Industry Standard version 2023-12.
- The emissions of the GHG Protocol Scope 3 Category 15 Investments.

#### ASSURANCE METHODOLOGY

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

#### LIMITATIONS

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

#### INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SKL, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

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

TWLPP 5008 Issue 2502

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

永續特色專欄

1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

**FINDINGS AND CONCLUSIONS**

**ASSURANCE OPINION**

On the basis of the methodology described and the assurance work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the AA1000 Accountability Principles (2018).

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

**ADHERENCE TO AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018)**

**INCLUSIVITY**

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

**MATERIALITY**

SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

**RESPONSIVENESS**

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

**IMPACT**

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

**QUALITY AND RELIABILITY OF SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION**

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

**ADHERENCE TO GRI**

The report, SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'s Sustainability Report of 2024, is reporting with reference to the GRI Universal Standards 2021. The significant impacts were assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021 and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to the material topics claimed in the GRI content index. The report has properly disclosed information related to SKL's contributions to sustainability development.

**ADHERENCE TO SASB**

SKL has referenced with SASB's Insurance Industry Standard version 2023-12 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed SASB information correspond to the financial data reported in SKL's Sustainability Report of 2024. Process to identify, assess, and manage SASB-topic-related risks and opportunities were integrated into SKL's overall management process.

**ADHERENCE TO GHG Protocol**

SGS has been commissioned by SKL for the verification of indirect Greenhouse Gas emissions arising from investment activities defined by GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard as Category 15. The disclosing emissions of the GHG Protocol Scope 3 Category 15 of 1,594.02 ktCO<sub>2</sub>e in SKL's Sustainability Report of 2024, were assessed for its accuracy and completeness a moderate level of scrutiny as part of the SGS ESG & Sustainability Report Assurance process. Information has been gathered, recorded, compiled, analyzed, and disclosed in a way that both allows external examination of the quality and materiality of the information, and for intended stakeholders to have a general understanding of the GHG emission amount related to SKL's activities.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao  
Business Assurance Director  
Taipei, Taiwan  
18 May, 2025  
[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)



## 會計師有限確信報告

目錄

## 董事長與總經理的話

## 永續重點績效

## 永續榮耀與肯定

## 永續特色專欄

## 1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

3 謹向淨零未來

## 創新 4. 孕育多元人才

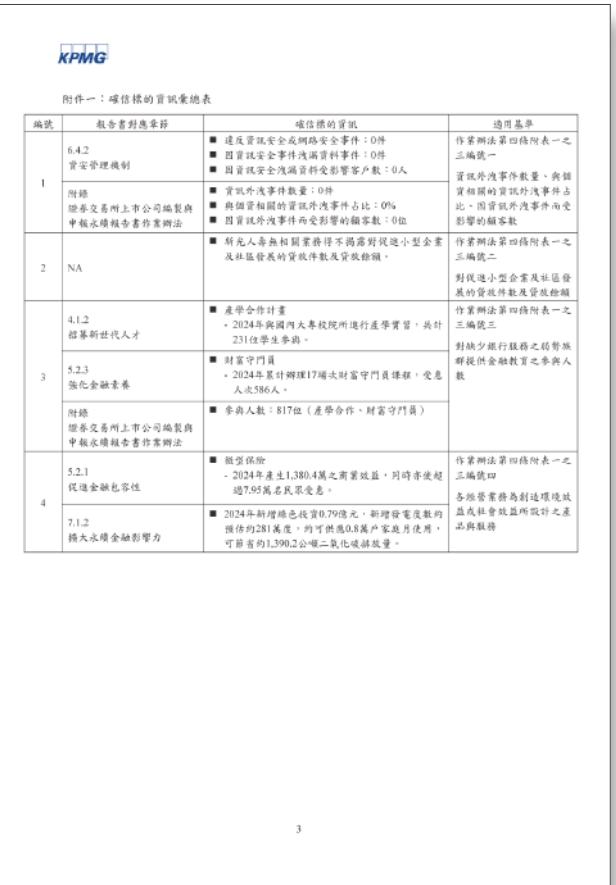
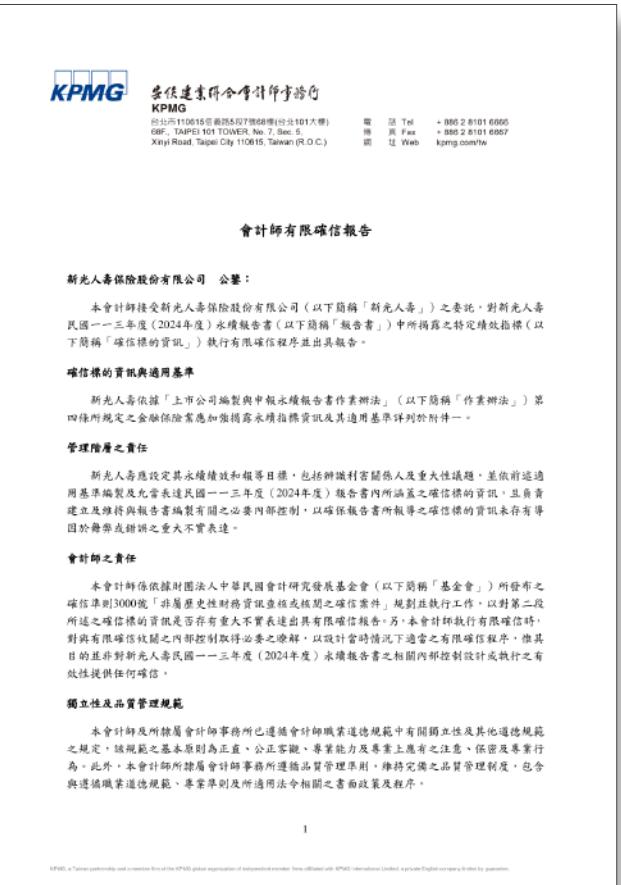
## 5. 卓越客戶體驗

共好 6 實踐永續治理

7 發揮金融永續價值

9 打造良好社会

附錄



目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

1. 永續新光  
低碳 2. 強化氣候韌性  
3. 邁向淨零未來  
創新 4. 孕育多元人才  
5. 卓越客戶體驗  
共好 6. 實踐永續治理  
7. 發揮金融永續價值  
8. 打造共好社會

附錄

**SGS**

## TCFD Performance Assessment Statement

The process and procedures of  
**SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.**

No. 66, Sec. 1, Zhongxiao W. Rd., Zhongzheng Dist.,  
Taipei City 100, Taiwan

have been assessed from 11 March 2025 to 24 March 2025 and demonstrated the implementation status against the

### Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (29 June 2017)

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

Governance, Strategy, Risk Management, Metrics and Targets  
And cover the following operational locations:  
Headquarter and operational sites of SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.  
SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. meets SGS TCFD performance assessment at disclosure level  
Authorised by



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

SGS Taiwan Ltd.  
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District,  
New Taipei City 24803, Taiwan  
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com

Disclaimer  
The findings recorded herein demonstrated a level of performance against the Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (29 June 2017) and are only valid at the time of the intervention and only as stated above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations issued pursuant to TCFD. SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit Services.

Page 1 of 2

**SGS**

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSESSMENT

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD. (hereinafter referred to as SKL) to conduct an independent performance assessment of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, (hereinafter referred to as TCFD).

The information in the SKL's TCFD disclosure framework and its presentation are the responsibility of the management of SKL. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in SKL's TCFD disclosure framework.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of performance assessment with the intention to inform all SKL's stakeholders.

The SGS protocols are based upon the Fundamental Principles for Effective Disclosure contained within the TCFD and SGS Management System Manual and Global System procedures.

The performance assessment comprised a combination of pre-assessment research, interviews with relevant employees, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in SKL's Headquarter; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

#### SCOPE OF PERFORMANCE ASSESSMENT AND DISCLOSURE CRITERIA

The scope of the performance assessment included evaluation of quality, reliability of TCFD disclosure and performance information and evaluation of adherence to the four core elements as well as seven principles for effective disclosures for the information to be disclosed.

#### PERFORMANCE ASSESSMENT METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

#### STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SKL, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assessment team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, SRA, EMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the TCFD performance assessment service provisions.

#### ASSESSMENT OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information demonstrated by SKL within the TCFD performance assessment evaluated is reasonable, reliable and provides a sufficient and balanced representation of SKL climate related risks and opportunities management activities and meets SGS TCFD performance assessment at disclosure level.

Disclaimer  
The findings recorded herein demonstrated a level of performance against the Final Report: Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) (29 June 2017) and are only valid at the time of the intervention and only as stated above. This document is not intended to be used for certification purposes or regulatory or contractual use and does not relieve the Client from compliance with any bylaws, federal, national or regional acts and regulations issued pursuant to TCFD. SGS Services are governed by and subject to the General Conditions of Customised Audit Services.

Page 2 of 2

## 相關證書

### 目錄

董事長與總經理的話  
永續重點績效  
永續榮耀與肯定  
永續特色專欄

### 1. 永續新光

低碳 2. 強化氣候韌性

### 3. 邁向淨零未來

創新 4. 孕育多元人才

### 5. 卓越客戶體驗

共好 6. 實踐永續治理

### 7. 發揮金融永續價值

### 8. 打造共好社會

### 附錄

ISO14046:2014  
水足跡



ISO14064-1:2018  
溫室氣體盤查



ISO14067  
碳足跡查證



ISO 50001:2018  
能源管理系統



ISO 10002:2018  
客訴品質管理系統



RMS (Royal Mystery shopper)  
皇家神祕客



ISO45001:2018  
職業衛生安全管理系統



TOSHMS  
職業安全衛生管理



BS 10012:2017  
個人資訊管理制度認證



ISO27001:2013  
資訊安全國際標準



ISO22301:2019  
營運持續管理系統





新光人壽 | 2024 永續報告書  
SUSTAINABILITY REPORT