

2023

# 南山人壽永續報告書

Nan Shan Life Sustainability Report



# 關於報告書

南山人壽保險股份有限公司（以下簡稱南山人壽）長期深耕台灣保險市場，除提供全方位與創新商品及服務，為保戶、員工、業務夥伴及股東創造長遠價值外，亦致力於推動企業永續發展，並透過廣大員工及業務夥伴的愛心與努力，積極參與各項社區推動及公益活動。

自2014年起，南山人壽每年定期發行企業社會責任報告書，並自2020年起更名為企業永續報告書，至今已發行第11本，期望藉此向社會大眾及關心南山人壽的利害關係人，溝通我們在業務活動、經濟、社會及環境面向的努力與成果。

每年度企業永續報告書可於南山人壽企業網站企業永續專區瀏覽與下載電子版。



南山人壽企業永續專區

## 報告期間與涵蓋範圍

本報告揭露內容期間為南山人壽2023年財務年度（2023年1月1日起至12月31日止）。為求議題的完整表達與績效展現，部分專案的內容與成果，亦會回溯至2022年、或延伸至2024年第一季之資訊及數據。

除財務資訊比照合併財務報表邊界涵蓋個體外，其他資訊的揭露邊界係以南山人壽保險股份有限公司為主，人力結構及部份商品服務資訊則同時涵蓋子公司南山產物保險股份有限公司（以下簡稱南山產物），社會公益相關資訊與數據包含南山人壽慈善基金會。南山人壽2023年財務年度營收占合併淨收益99%，以總員工人數計，則占84%。若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。

## 遵循 / 參考指引

本年度南山人壽永續報告書依循以下標準進行編製：

- 全球永續性報告協會（GRI）發布之2021年新版通用準則、行業準則及重大主題準則
- 美國永續會計準則（SASB）保險業標準（2023-12）
- 國際整合性報導委員會（IIRC）發布之「國際整合性報導架構」（IR）
- 台灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》、「永續揭露指標—金融保險業」及「上市上櫃公司氣候相關資訊」
- 金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）發布之「保險業氣候相關風險財務揭露指引」

## 內部管理

本報告書責任單位為企業永續委員會，內容由各部門、南山人壽慈善基金會及子公司南山產物提供、彙編而成。為確保報告書內容正確無誤且符合利害關係人期待，報告書內容經總經理核定，並呈報董事會。

## 外部第三方驗證

本報告經KPMG安侯建業聯合會計師事務所依循《中華民國確信準則公報第一號》（參考國際確信準則 ISAE 3000訂定）進行有限確信，及台灣檢驗科技股份有限公司（SGS-Taiwan）依循AA 1000（2018）標準進行第二類型中度保證驗證，確符合上述綱領及標準的要求（確信報告書及獨立保證聲明書詳參本報告附錄八及附錄九）。

## 發行日期

上一版報告發行日期：2023年6月；下次預計發行日期：2025年6月  
發行週期：每年

## 聯絡資訊

- 聯絡窗口：南山人壽保險股份有限公司 永續創新發展部
- 總公司地址：台北市信義區莊敬路168號
- 電話：(02) 8758-8084
- 信箱：NS-ESG@NANSHAN.com.tw



南山人壽企業網站



# 目錄

關於報告書 01

召集人的話 04

2023年關鍵永續績效 06

## 01 關於南山人壽 08

- 1.1 公益服務業 09
- 1.2 營運概況 11
- 1.3 榮譽與肯定 13

## 02 永續價值創造 14

- 2.1 H.E.A.R.T. 永續發展策略 15
- 2.2 利害關係人鑑別與溝通 22
- 2.3 重大性分析 24
- 2.4 外部參與 28

## 06 Reliability 信賴承諾 72

- 6.1 永續治理 73
- 6.2 風險管理 81
- 6.3 資訊安全與隱私保護 86
- 6.4 公平待客 90
- 6.5 永續金融 100

## 07 Talent 人才賦能 104

- 7.1 人力結構 105
- 7.2 健康幸福職場 106
- 7.3 人才發展 115
- 7.4 共創夥伴雙贏 122



## 03 Health 健康促進 30

- 3.1 健康有南山 31
- 3.2 好險有南山 36

## 04 Earth 地球守護 38

- 4.1 氣候變遷減緩與調適 39
- 4.2 水資源與廢棄物管理 56
- 4.3 永續供應鏈管理 57
- 4.4 環境公益 58

## 05 Action for Good 關懷行動 60

- 5.1 南山公益策略 61
- 5.2 普惠金融 64
- 5.3 社區醫療 68
- 5.4 在地關懷 70

## 附錄 128

- GRI準則索引表 128
- SASB指引索引表 133
- 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表 134
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表 135
- PRI索引表 136
- PSI索引表 137
- ISO管理系統證書 140
- 會計師確信聲明書 144
- 獨立保證聲明書 146

## 召集人的話

# H E A R T

2023年，南山人壽成立滿60年。面對全球人口高齡少子化、氣候變遷與健康風險加劇、國內外政經動盪等挑戰，我們秉持「以人為本」的價值，從「心」出發，持續聚焦H.E.A.R.T.（Health健康促進、Earth地球守護、Action for Good關懷行動、Reliability信賴承諾、Talent人才賦能）五大永續策略主軸，以具體作為推動永續發展，創造永續未來。

作為保險業領導品牌及推動永續健康議題的先驅，南山人壽在2023年聯合國氣候變化綱要公約第28屆締約方大會（COP28）期間，成為台灣第一家參與世界氣候峰會（World Climate Summit, WCS）的保險公司。我們與全世界分享台灣的金融保險永續經驗，並強調在「健康」躍居全球氣候變遷議題主流的趨勢下，南山人壽將持續投入資源，強化民眾對抗氣候風險的韌性。

我們在環境、社會及公司治理（Environmental, Social and Governance, ESG）的努力獲得正面迴響。2023年，南山人壽獲得金融監督管理委員會第一屆永續金融評鑑保險業前20%殊榮。在營運績效上，憑藉穩健專業的經營實力，稅後獲利居業界第二名，新契約保費穩居業界前三大領先地位，傳統型商品市場占有率為業界第二，外溢保單銷售件數與長照商品市場占有率均為業界第一。我們將持續發揮影響力，創造保險永續事業新紀元。

2023年我們第11次發行南山人壽永續報告書，持續回應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），接軌國內外永續趨勢與標準，並依循南山H.E.A.R.T.五大永續策略主軸，透過公開、透明及平衡的資訊揭露，向關心南山人壽永續發展的利害關係人呈現我們在ESG的投入與成果。

## Health—健康促進 健康永續的先驅，開創保險新價值

持續致力提供更貼近消費者需求的保險產品和服務，運用外溢獎勵機制，促進保戶健康。「健康守護圈」保戶加值服務平台已結盟近60家新創與社會企業等優質的業者，提供超過7款主題服務，滿足運動族群、女性孕育、銀髮樂活、癌症照護、三高亞健康及醫院健檢等需求；外溢保單保戶數達24萬人，賦予保險新價值。

## Earth—地球守護 推動低碳轉型，佈局永續金融

我們響應2050淨零排放目標，承諾倡議科學基礎減碳目標（SBTi），以2022年為基準，範疇一及範疇二碳排至2030年減量42%，持續投入再生能源開發與使用，並取得ISO 20400永續採購指南認證，攜手供應鏈夥伴共同減碳。此外，連續12年投入「南山守護海洋行動」，從環境教育、溯源管理等作為，長期倡議關注環保議題。

## Action for Good—關懷行動 深入全台各地，消弭醫療與健康不平等

本著保險是公益服務業的理念，我們以「普惠金融」、「社區醫療」及「在地關懷」三大主軸，落實公益服務及社會參與的承諾，2023年累計舉辦超過150場次在地關懷公益服務活動，並攜手南山人壽慈善基金會及各地醫療院所，在全台舉辦10場「南山原鄉關懷列車」活動，致力消弭金融、健康及醫療之資訊與資源落差。

## Reliability—信賴承諾 從董事會貫徹至全員，實踐全人友善服務

南山人壽重視公司治理。2023年，南山人壽公布「永續發展宣言」，「永續發展實務政策」及「人權政策」，以實踐企業社會責任、發揮影響力，促成經濟、環境及社會進步。更積極響應政府政策，用心落實公平待客原則，強化客戶權益保障，南山人壽與子公司南山產物再度獲得金管會公平待客原則評核前25%績優保險公司肯定。

## Talent—人才賦能 提升同仁健康力、競爭力與永續力

人才是企業永續的根本。2023年我們舉辦「#NS OPEN」籃、羽、壘球賽事，並推動多項健康促進方案，持續提升同仁健康力，打造互助共融的職場環境，尊重並重視每位同仁的多元與差異性。邁向下一個新時代，啟動「服務賦能」、「數位賦能」二大轉型發展核心，加速保險科技的應用與導入，提升整體服務量能與品質，提供更智慧化、更人性化的數位服務體驗，持續強化數位競爭力，實踐保險價值轉型。

我們相信，保險是互助共好的產業，永續的精神一直在南山的DNA裡。2024年是南山人壽邁向下一個60年的開始，面對全台超過665萬保戶、逾四分之一台灣家庭的託付，南山將秉持「誠信第一，服務至上」、「利他的初衷」、「溫暖的專業」、「開創的勇氣」的基本價值，持續聚焦H.E.A.R.T.永續發展，與所有關心南山的利害關係人一起努力，共同實現一個更加永續、負責任的未來。

南山人壽企業永續委員會召集人  
南山人壽董事長

尹崇堯

2024年6月

# 2023 關鍵永續績效



- 響應**2050淨零排放**，承諾倡議科學基礎減碳目標（**SBTi**），並完成減碳目標設定
- 目標以2022年為基準，範疇一及範疇二碳排至**2030年減量42%**
- 完整導入**ISO 14064-1**、**ISO 14001**及**ISO 50001**三大環境永續管理系統
- 投入新台幣逾**5,000萬元**於台南新市建置**太陽能**發電系統，預計**2024年**發電
- 推行無紙化電子保單與服務、擴大使用再生能源等**節能減排**專案，減碳逾**900公噸**
- 子公司南山產物**電子保單**使用率達**70%**
- 取得**ISO 20400**永續採購指南認證
- 連續**第12年**投入**南山守護海洋行動**，活動觸及逾**1萬人次**





- 內勤員工人均訓練 **75.2**小時
- 關鍵人才留任率 **99%**
- 內勤員工及業務夥伴參與志工服務逾 **12**萬人次
- 南山慈善基金醫療關懷計畫及微型保險總計服務逾 **36**萬人次
- 南山產物推出全國第1張財產保險微型保單，全台 **5**縣市約 **8**萬民眾受惠
- 前進全台 **10**個偏鄉部落，舉辦 **10**場「南山原鄉關懷列車」活動
- 健康守護圈夥伴達 **58**家，新增 **7**項主題服務，暖心關懷服務保戶逾 **12**萬人次
- 外溢保單銷售件數與長照商品市場占有率，持續蟬聯業界 **No.1**



- 合併營業收入達新台幣 **4,676** 億元，稅後淨利 **221**億元，資產總值新台幣 **5.39**兆元
- 董事會年度自我評量考評總平均 **98**分，整體考評總平均 **99**分，評鑑等級皆為 **優**
- 完成並通過 **ISO 22301** 營運持續管理系統認證續審及 **ISO 27001** 資訊安全管理系統驗證
- 南山人壽、南山產物獲 **ISO 10002** 客戶申訴處理管理系統國際標準驗證
- 客戶服務櫃檯 / 保單服務、理賠服務與客戶投保發單平均 **客戶滿意度99.6%**
- 既有股票及債券投資部位追蹤檢視、新增股票投資標的及提高債券投資額度前， **100%** 納入ESG評估
- 參與國內被投資公司股東會出席率 **100%**，投票率 **100%**

# 01 關於南山人壽



- 1.1 公益服務業
- 1.2 營運概況
- 1.3 榮譽與肯定



深耕台灣一甲子，服務網遍及全台，透過逾4千名內勤員工及逾3萬名業務夥伴，為超過665萬名保戶提供優質保障及保險規劃服務

## 重要成果

- ✓ 2023年新契約保費收入、總保費收入穩居業界前三大領先地位；稅後淨利約新台幣221億元，業界第二。
- ✓ 合併營業收入達新台幣4,676億元，合併資產總值約新台幣5.39兆元，合併淨值為新台幣3,439億元。
- ✓ 榮獲《金管會》首屆「永續金融評鑑」保險業排名前20%、公平待客原則評核前25%、保險競賽6項大獎、《保險品質獎》4大特優獎項、《國家品牌玉山獎》7項大獎等多項國內外獎項肯定。

南山人壽成立於 1963 年 7 月，為台灣歷史悠久的保險公司之一，以專業經營、財務穩健著稱；在業務夥伴素質、教育訓練、科技應用、商品創新及保戶服務等各方面，均居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。

2023 年適逢南山人壽成立 60 周年，堅定守護對保戶及社會的永續承諾，因應社會環境變化，啟動「服務賦能」、「數位賦能」二大轉型發展核心；透過「服務賦能」結合商品與「健康守護圈」合作夥伴資源，提供客戶全方位加值服務；同時，透過「數位賦能」持續強化數據分析與結合保險科技，分群分眾提供更適切的商品與數位服務體驗，實踐保險價值轉型，成為國人的堅實靠山。

## 重要變革

1963 設立登記及開業

1970 公司改組，由AIG接辦

1987 花蓮第一座自有大樓完工

2011 潤成投資控股股份有限公司入主，深耕在地

2012 取得主管機關核准，成為公開發行公司

2016 經主管機關核准，取得美亞產險100%股權，美亞產險成為南山人壽100%控股子公司，並更名為南山產物

2017 經董事會通過，概括承受朝陽人壽除保留資產負債外之全部資產、負債及營業，協助政府健全保險市場發展。

## 1.1 公益服務業

當人生面臨風險時，每一張保單皆能發揮安定人心、守護保戶的功能。60年來，南山人壽在台灣傳遞關懷與溫暖，用行動實踐保險是「公益服務業」的核心價值。秉持著「好險有南山、健康有靠山」的企業承諾，不僅是保戶、員工、業務夥伴最信賴的人壽保險公司，更是台灣人心中穩健的標竿企業。

### 企業願景

讓南山人的活力 溫暖台灣每個角落

### 企業承諾

好險有南山 健康有靠山



### 誠信第一 服務至上

保險是最重的託付，永不停止從客戶角度思考承諾的本質。

### 利他的初衷

以人為本，心懷善念，集結資源並擴大影響力，幫助他人免於恐懼，獲得成功。

### 溫暖的專業

我們待人如親、重視細節，合力化不可能為可能，創造幸福與感動。

### 開創的勇氣

我們不安於現狀，持續樹立新里程碑，成為產業先行者，打造健康安定的未來社會。

## 永續 DNA - 從 H.E.A.R.T. 出發

南山人壽深耕台灣一甲子，始終秉持「用心付出，以行動守護」的信念服務客戶與關懷社會，已將企業永續化為南山的 DNA，形塑企業善的文化。

2021 年，我們將踐行數十年的企業永續經營之道，化為具體的永續策略主軸 H.E.A.R.T.，訂定多項具體行動方案落實推動。關於南山人壽永續策略意涵說明與落實情形，詳見第二章 2.1 H.E.A.R.T. 永續發展策略第 15 頁至第 21 頁。

H

### Health 健康促進

強化保險商品與服務賦能，成為民眾健康守護者



E

### Earth 地球守護

實踐低碳綠能，強化公司各項節能減碳措施，包含E化 / 行動化保險服務，善盡地球公民責任



A

### Action for Good 關懷行動

發展普惠金融、社區醫療及在地關懷三大社會參與主軸，落實公益關懷與承諾



R

### Reliability 信賴承諾

強化公司治理與誠信經營為永續發展的基石，並落實公平待客，發展「視客如己」的經營核心



T

### Talent 人才賦能

建構完善的職涯發展機制，持續營造友善、幸福且有成長性的工作環境，以強化永續競爭力



## 公益服務業的實踐家

南山人壽致力於全人健康的保障照護，因應高齡化浪潮、癌症及慢性疾病高好發率、不健康餘命現象、健康意識抬頭、數位醫療趨勢等不同面向的社會議題，從健康促進及醫療照護的角度出發，攜手跨業夥伴打造「健康守護圈」，提倡「服務賦能新保險」，改變以理賠為主的形象，啟動保險價值轉型，將保險的價值從事後理賠延伸至事前預防，甚至在理賠後持續提供服務，打造創新且全面的保障模式，進而成為保戶的健康照護夥伴，著重於開發設計滿足保戶在風險發生前、中、後需求的保險商品與服務。

近年來，南山人壽響應主管機關政策，在商品開發設計積極導入外溢獎勵的機制、健康促進連結多項主要健康指標，目的在於鼓勵保戶長期培養健康的觀念與行為，提倡從事後補償往前延伸至事前預防，讓商品價值超越理賠的侷限，激發並誘導保戶的行為轉變，邁向健康人生。此外，我們亦透過推動普惠金融，強化數位創新服務，提供高齡、弱勢族群可負擔的微型保險，且持續強化保障型及高齡化保險商品線，以及全方位的樂齡友善服務，成為維繫社會安全網重要的力量。

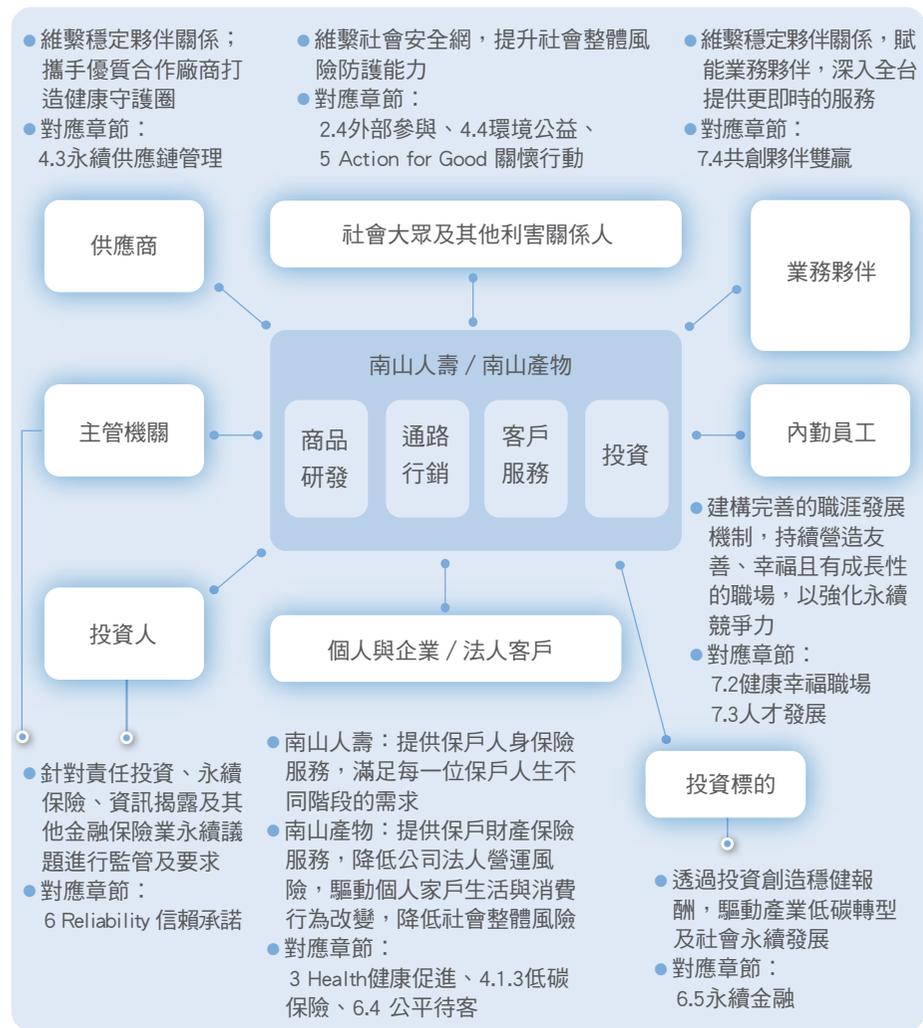
### 各個健康歷程 最貼心的健康服務

健康期	外溢保單 + BAM活力洋溢APP	
亞健康期	三高弱體保單 + 遠距健康管理服務	
疾病期	男 / 女性癌症專屬保單 + 癌症照護支援	
失能期	長照保單 + 健康樂活地圖	

完善的健康守護圈服務系統，幫助客戶維持或返回健康軌道！

從保險核心本業出發，南山積極接軌國際永續金融倡議，自發性響應聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance，簡稱 PSI）及聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment，簡稱 PRI），將 ESG 風險與機會議題內化到公司營運與決策中，以期透過保險商品 / 服務的提供及投資活動，發揮永續金融的正向影響力。

### 南山價值鏈



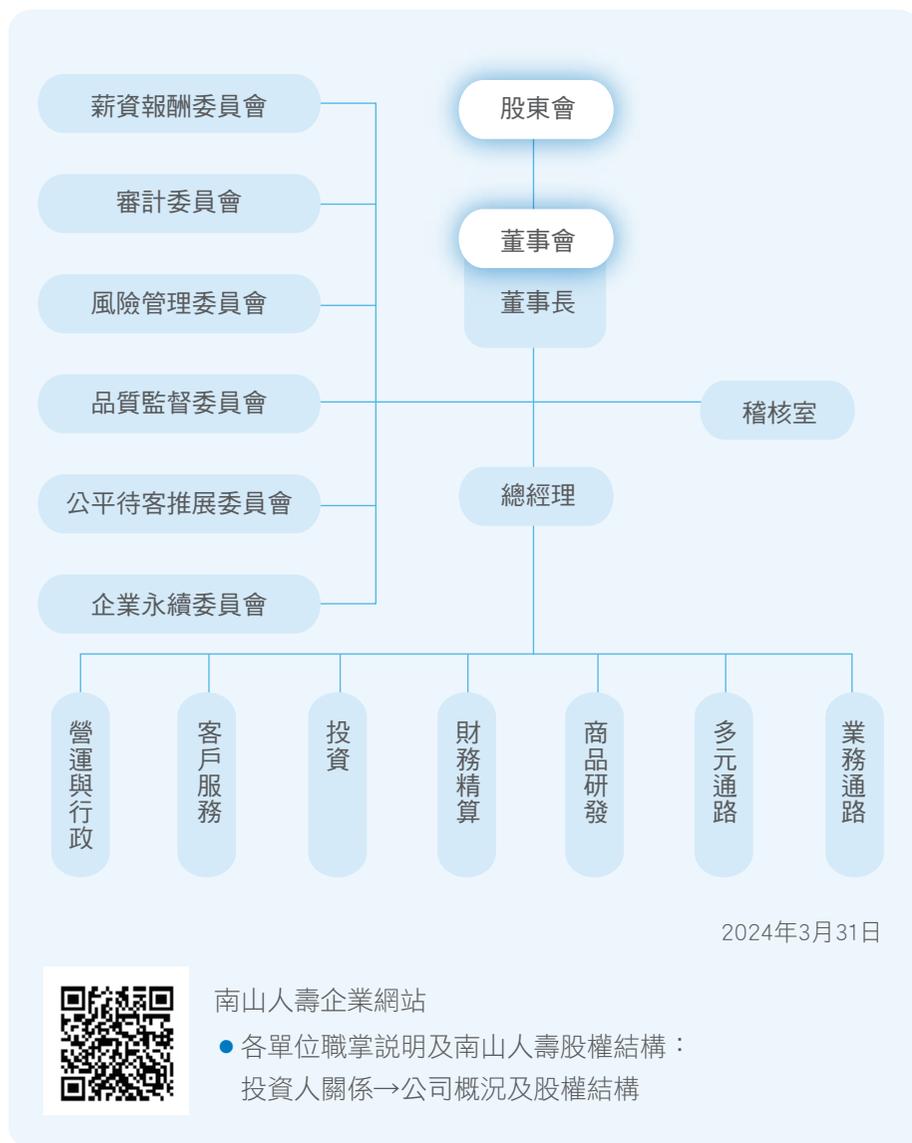
## 1.2 營運概況

南山人壽的服務網遍及全國，分公司 25 家，通訊處 299 處，我們透過逾 4 千名內勤員工及逾 3 萬名業務夥伴，為超過 665 萬名保戶提供優質的保障及保險規劃服務。



## 組織架構

南山人壽建構完整的服務及營運體系，提供堅實的後盾，除了創造讓員工能自我實現的環境，將團隊合作的綜效擴大，也在溫暖與關懷服務的企業文化下，提供保戶更便捷、貼心與專業的服務。



## 2023年經營績效

南山人壽在經營團隊的帶領與內勤員工及業務夥伴齊心努力下，2023年仍秉持穩健經營原則，並因應投資市場環境靈活操作，維持獲利佳績，2023年新契約保費收入、總保費收入穩居業界前三大領先地位及稅後淨利位居業界第二，在合併營業收入部份，達新台幣4,676億元，合併資產總值約新台幣5.39兆元，合併淨值為新台幣3,439億元，合併稅後淨利約新台幣221億元，淨值比6.66%。南山人壽有效保單超過1,175萬件，南山產物有效保單超過206萬件。展望未來，南山人壽將持續強化企業體質並推展企業永續，為各利害關係人及社會，創造社會公益與經濟價值。

單位：新台幣、人

		2021年	2022年	2023年
產生的經濟價值	營業收入 (億元)	5,714	4,788	4,676
	總保費收入 (億元)	3,663	3,021	2,783
分配的經濟價值	按國家別支付政府的款項 (億元)	17	80	34
	薪資福利支出 (億元)	80	78	79
	營運成本 (億元)	4,830	4,173	4,207
	支付給股東的款項 (億元)	—	61.5	—
	社區投資總金額 (億元)	1.2	1.8	1.96
留存的經濟價值	本期稅後淨利 (億元)	597	316	221
資產總值與員工人數	資產總值 (兆元)	5.29	5.28	5.39
	總員工人數 (人)	4,092	4,092	4,190

註1：營運績效數據與南山人壽合併財報所涵蓋範圍一致。

註2：南山人壽於社區投資總金額占公司營收比例為0.02% (2021)、0.04% (2022)、0.04% (2023)。

註3：2022年因應「新型冠狀病毒肺炎相關租金減讓」實務權宜做法，產生新台幣1.23億元之源自政府 (出租人) 之投資性不動產業務租賃給付變動利益，2023年無源自政府 (出租人) 之投資性不動產業務租賃給付變動利益之情事。

註4：南山人壽及南山產物並無再保險業務。

## ● 1.3 榮譽與肯定

### 品牌信譽與保險專業

- 榮獲第十屆保險卓越獎「微型保險推展卓越獎」金質獎、「保戶服務卓越獎」、「公益關懷卓越獎」、「商品創新專案企畫卓越獎」銀質獎等 4 項大獎。子公司南山產物獲「強制汽車責任保險推展卓越獎」金質獎及「商品創新專案企劃卓越獎」銀質獎等 2 項肯定。
- 入選《天下雜誌》2000 大企業，排名台灣非金控類保險公司第一。
- 榮獲《國家品牌玉山獎》「傑出企業」及「最佳商品」- 全國首獎，以及「最佳人氣品牌」玉山獎等 7 項大獎。子公司南山產物獲「全國首獎」、最佳產品獎及最佳人氣品牌獎等 3 項大獎。
- 推動微型及小額終老保險實踐普惠金融，榮獲《金管會保險局》頒發保險競賽 6 項大獎，並於微型保險競賽榮獲保險公司組第一名。
- 實踐公平待客原則，與子公司南山產物雙雙獲《金管會》公平待客原則評核前 25% 績優企業。
- 榮獲《保險信望愛獎》「最佳保險專業獎」、「最佳商品創意獎」及「最佳專業顧問」。
- 榮獲工商時報《數位金融獎》「數位資訊安全獎 - 優質獎」。
- 榮獲現代保險健康理財雜誌《保險品質獎》4 大特優獎項「業務員最優」、「理賠服務最佳」、「最值得推薦」、「知名度最高」，也是 28 度榮獲「業務員最優」的壽險公司。子公司南山產物獲「最佳形象」、「最佳專業」、「最佳售後服務」、「最值得推薦」4 項優等獎項。
- 榮獲財訊雙週刊《財訊金融獎》壽險客戶推薦優質獎；子公司南山產物獲最佳產險客戶推薦金質獎。
- 子公司南山產物獲《金峰獎》「十大傑出企業」、「十大傑出商品」等獎項肯定。



### 國際肯定

- 連續 10 年榮獲英國專業財經雜誌《全球銀行及金融評論 Global Banking & Finance Review》評選為「台灣最佳壽險公司」。
- 7 度榮獲《國際財經雜誌 International Finance Magazine》評選「台灣最佳壽險公司」。
- 連續 5 年獲亞洲知名財經媒體《保險業亞洲雜誌 Insurance Asia Magazine》評選為「年度最佳壽險公司」。
- 榮獲《史蒂夫國際商務獎 The International Business Awards in The Stevie Awards》「產品客戶服務金獎」。
- 與子公司南山產物雙雙獲得《Global Brands Magazine》2023 台灣最佳保險品牌獎。

### 企業永續實踐

- 榮獲《金管會》首屆「永續金融評鑑」保險業排名前 20%。
- 榮獲《TCSA 台灣企業永續獎》「永續報告獎」金融及保險業第 1 類金級肯定，為連續 9 年獲頒「永續報告獎」。
- 榮獲《保險信望愛獎》「最佳社會責任獎」、「最佳保險教育貢獻獎」。
- 榮獲亞洲企業商會《亞洲企業社會責任獎》「人力投資獎」及「企業永續報告書獎」。

# 02 永續價值創造



- 2.1 H.E.A.R.T. 永續發展策略
- 2.2 利害關係人鑑別與溝通
- 2.3 重大性分析
- 2.4 外部參與



- ✓ 南山積極回應與核心本業息息相關的11項聯合國永續發展目標：SDG 3、4、5、7、8、9、10、11、13、14、15，並以「H.E.A.R.T.」：健康促進（Health）、地球守護（Earth）、關懷行動（Action for Good）、信賴承諾（Reliability）、人才賦能（Talent）為永續策略主軸，以整合公司資源發揮綜效，並緊密扣合核心職能，擴大影響力。
- ✓ 我們依循「GRI 3：重大主題 2021」中決定重大主題的指引，以評估南山對外經濟、環境、人群與社會衝擊的角度進行重大性分析；2023年鑑別出的重大主題，共計5項關鍵主題、7項重大主題及3項基本主題，作為永續推動工作重點及本年度報告書的揭露內容依據。

## ● 2.1 H.E.A.R.T. 永續發展策略

南山人壽秉持保險業公益服務的使命，致力於發揮保險核心職能，推廣永續發展，並積極回應與南山核心本業息息相關的 11 項聯合國永續發展目標：SDG 3、4、5、7、8、9、10、11、13、14、15。為整合公司資源發揮綜效，並緊密扣合核心職能，擴大社會影響力。我們以「H.E.A.R.T.」：健康促進（Health）、地球守護（Earth）、關懷行動（Action for Good）、信賴承諾（Reliability）、人才賦能（Talent）為南山人壽永續策略主軸，設定行動方案及目標，並向企業永續委員會呈報執行成果，朝向「用心付出，以行動守護」的願景目標邁進。

策略主軸	回應的SDGs	行動方案	短期目標 (2022-2023年)	2023年績效	達成狀況	對應重大主題
健康促進 (Health)	 	打造健康照護平台	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質嚴選的守護圈合作夥伴≥ 40個</li> <li>● 導入年輕家庭、健康樂活、癌症長照、醫院通路主題系列之服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 健康守護圈合作夥伴為58家。</li> <li>● 依據不同客群需求已推出超過7款主題服務，滿足運動族群、女性孕育、銀髮樂活、癌症照護、三高亞健康及醫院健檢等需求。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 永續商品與服務</li> </ul>
		推廣健康守護圈產品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外溢保單銷售件數達48萬張。</li> <li>● 外溢保單保費收入達新台幣36億元。</li> <li>● 外溢保單保戶數達38萬人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外溢保單銷售件數達60萬件。</li> <li>● 外溢保單保費收入達新台幣61.2億元。</li> <li>● 外溢保單保戶數約24.0萬人。</li> <li>● 婦女專屬醫療 / 保障商品累計保障人數約有10,300人次；女性專屬癌症外溢保單累計保障人數約有6,000人次。</li> </ul>	部分達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 永續商品與服務</li> <li>● 營運績效</li> </ul>
		健康守護圈推廣及觸及	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 線上健康促進知識觸及人次達15萬人。</li> <li>● 線下健康促進知識觸及人次達40萬人。</li> </ul>	[線上] <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保戶刊物FUN健康觸及人次 30,322。</li> <li>● NS小學堂觸及人次 478,035。</li> </ul> [線下] <ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務次數、醫療專刊、長照專刊、癌症重疾專刊等，共計49萬人次。</li> <li>● 健康守護圈平台瀏覽人次：117萬。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 永續商品與服務</li> </ul>
		擴大專屬客群關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推出≥3項專屬客群的關懷服務</li> <li>● 專屬關懷服務累計觸及量≥5,000人次。</li> <li>● 健康守護圈客戶體驗中心試營運。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已推出6項專屬客群的關懷服務（2022年3項；2023年3項）。</li> <li>● 專屬關懷服務累計觸及量≥2萬人次。</li> <li>● 台北客服櫃台健康守護圈客戶體驗中心自2022年投入營運，2023年配合南山60週年之全新識別，重新裝修並融入健康守護概念。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶關係與服務品質管理</li> </ul>

策略主軸	回應的SDGs	行動方案	短期目標 (2022~2023年)	2023年績效	達成狀況	對應重大主題
		損害防阻	<b>法人客戶</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理常見風險對應之損害防阻宣導150場次（包括火災、爆炸、天然災害之預防提醒或服務宣導）。</li> <li>提供基本紅外線（IR）熱影像檢測服務與基礎損害防阻諮詢70次。</li> </ul>	全年度南山產物共提供法人客戶98場次之企業服務： <ul style="list-style-type: none"> <li>辦理常見風險對應之損害防阻宣導，提供損害防阻建議書23件。</li> <li>提供紅外線安全檢測服務達75場次，協助客戶發現159處需追蹤或需立即改善之風險，有效降低客戶作業風險。</li> </ul>	部分達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關係與服務品質管理</li> <li>永續商品與服務</li> </ul>
地球守護 (Earth)	   	低碳轉型與氣候調適	<b>個人客戶</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>住宅產物保險附加綠色條款目標服務1,200戶。</li> <li>推出汽車保險綠能環保車附加條款商品。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022-2023年住宅產物保險附加綠色條款累計服務1,212戶，其中2023年承保戶數為1,099戶</li> <li>因應電動汽車數量與日俱增，6月推出「充電樁綜合保險」。</li> </ul>	部分達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續商品與服務</li> <li>氣候策略</li> <li>綠色營運</li> </ul>
		氣體盤查、目標設定與管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成所有具控制力營運據點的範疇一和範疇二盤查及認證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年完成公司溫室氣體盤查。</li> <li>預計2024年完成公司溫室氣體查證。</li> </ul>	部分達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候策略</li> <li>綠色營運</li> </ul>
		提升再生能源與綠電使用占用電量比例	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估自有建物建置太陽能裝置。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台南新市園區太陽能板建置中，預計2024年第3季轉供綠電（自發自用）。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候策略</li> <li>綠色營運</li> </ul>
		持續推動環境守護活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦全台淨灘活動，推廣環境教育、減塑行動。</li> <li>全台淨灘活動觸及人次達1萬人次。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適逢60周年，連結南山守護海洋的信念，特別選用96%海廢寶特瓶回收原料，製成淨灘活動上衣。</li> <li>全台7場淨灘：號召逾4,600人次參與。</li> <li>環保教育講座共3場，現場參與近300人次。</li> <li>於基隆、台中、花蓮等地創作海廢再生藝術牆，讓廢棄物產生多元的價值，傳遞環保理念，吸引民眾目光，擴及3,000人次。</li> <li>台北客服中心海洋保育繪本專區，推動環保教育第一線，約100位親子瀏覽。</li> <li>與媒體合作宣傳守護海洋影片，觀看次數5.9萬人。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候策略</li> </ul>

策略主軸	回應的SDGs	行動方案	短期目標 (2022-2023年)	2023年績效	達成狀況	對應重大主題
關懷行動 (Action for good)	 	持續推動具南山特色的公益行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關懷在地需要，舉辦公益活動場次達35場。</li> <li>● 舉辦公益創新提案，擴大社會影響力並凝聚向心力，當年度公益活動服務受惠人次達1萬人次。</li> <li>● 當年志工服務時數超過3萬小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全台舉辦弱勢關懷送暖、愛心捐血、運動推廣、飲食營養等公益活動，累計至12月場次超過100場，服務逾14萬人次。</li> <li>● 內勤員工與業務夥伴之志工服務時數超過5萬小時。</li> </ul>	達成	● 社會參與
		促進社區醫療照護	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助弱勢就醫：擴大服務範圍，合作醫院增加到210家，每年捐助醫療補助基金新台幣3,300萬元，協助2,700名弱勢民眾安心就醫。</li> <li>● 投入社區醫療照護服務：每年5,500人次義工參與醫院長期服務及社區健康促進活動，服務逾16萬人次醫院病患 / 社區民眾。</li> <li>● 支持各項社區醫療照護服務方案，每年投注新台幣460萬元，提升社區醫療照護軟硬體及醫療友善服務品質。</li> <li>● 支持醫院社工，發揮助人力量：持續舉辦南山醫務社工獎，並協助醫務社工協會推動醫務社工協會工作人員身心健康關懷及保險方案等每年約服務2,000名醫務社工。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助弱勢就醫：與210家醫院合作，2023年全年捐助逾新台幣2,700萬元，幫助逾2,200名弱勢病患安心就醫。</li> <li>● 投入社區醫療照護服務：投入長期服務及社區健康促進活動，總計號召約5,800人次義工參與，服務約14萬人次。</li> <li>● 支持各項社區醫療照護服務方案，投入逾新台幣400萬元，服務約9萬人次。</li> <li>● 原鄉關懷列車，與合作醫院遠距醫療團隊合作前往10個原鄉部落，協助改善醫療與健康不平等，投入逾新台幣220萬元，義工投入約200人次，服務約3,000人次。</li> <li>● 支持醫院社工，發揮助人力量：持續舉辦南山醫務社工獎，與協助醫務社工協會推動醫務社工身心健康關懷及保險方案，2023年投入約新台幣625萬元，每年約服務2,000名醫務社工。</li> </ul>	部分達成	● 社會參與
		持續推廣微型保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年捐助新台幣2,200萬元保費，幫助11萬人次弱勢民眾投保微型保險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 捐款約新台幣2,300萬元，協助約11.5萬名弱勢民眾投保微型保險。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 永續商品與服務</li> <li>● 社會參與</li> </ul>
信賴承諾 (Reliability)	 	持續推動法遵教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 落實教育訓練，每年舉辦誠信經營宣導。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對內勤員工及業務夥伴開設法令遵循課程；參與課程並完訓之人次，其中內勤員工共計53,116人次，業務夥伴共計76,704人次。</li> </ul>	達成	● 公司治理與誠信經營
		建構符合機構投資人與監管單位期待的TCFD管理架構	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成氣候風險鑑別與重大性排序，並將氣候風險鑑別制度化。</li> <li>● 針對鑑別出之關鍵風險，繪製氣候變遷風險路徑圖。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已完成</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 風險管理</li> <li>● 氣候策略</li> </ul>

策略主軸	回應的SDGs	行動方案	短期目標 (2022~2023年)	2023年績效	達成狀況	對應重大主題
信賴承諾 (Reliability)	 	偵測潛在新興風險議題，並整合納入風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立偵測潛在新興風險管理機制。</li> <li>● 完成新興風險鑑別與影響評估，並研擬相關緩減措施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已完成</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 風險管理</li> </ul>
		建構有效的投資標的ESG評估與盡職治理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 股東會議案評估。</li> <li>● 主動向至少12家國內投資標的進行議合，並提出對標的之ESG改善建議。</li> <li>● ESG相關課程或講座參與時數達每人10小時（責任投資組責成單位）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 除逐案評估分析，且100%出席。</li> <li>● 新增13家議合，並追蹤完成2022年6家議合案。</li> <li>● 同仁參與課程與講座累計達每人10小時（責任投資組責成單位）。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 責任投資</li> </ul>
		落實公平待客原則	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對高齡及身障族群：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1天內核保完成率100%。</li> <li>2. 保戶進線0800時，電話直接轉接專人優先服務，且接聽率≥98%。</li> </ol> </li> <li>● 培訓櫃檯手語服務人員累計達50人。</li> <li>● 培訓分公司櫃檯雙語人才累計達40人。</li> <li>● 完成智能客服上線。</li> <li>● 擴大理賠聯盟鏈適用案件類型。</li> <li>● 規劃行動/線上理賠申請數位身分驗證功能，並提高理賠通使用率，以減少理賠紙本文件使用量，理賠通使用率提升至10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對高齡及身障族群：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 核保處理高齡、身障族群投保之案件，皆以急件優先處理，自2023年3月起實施，1天內完成核保的達成率100%。</li> <li>2. 保戶進線0800時，電話直接轉接專人優先服務，2023年度之平均接聽率為98%。</li> </ol> </li> <li>● 櫃檯手語服務人員，累計至2023年底已訓練90人。</li> <li>● 累計培訓分公司櫃檯雙語人才50人。</li> <li>● 智能客服專案第1階段於2023年12月上版，經安排業務夥伴封測，及參考反饋意見進行優化後，2024年4月已全數於各渠道露出。</li> <li>● 理賠聯盟鏈案件類型除原本「醫療」案件外，擴大新增「重大/特定傷病」、「失能」及「完全失能」及「第一次罹患癌症（首次罹癌）」等案件。</li> <li>● 理賠聯盟鏈2.0數位身分驗證，理賠通（行動理賠），導入「MID身分驗證」技術，理賠通使用率由原先約5%提升到目前約8%。</li> </ul>	部分達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶關係與服務品質管理</li> <li>● 數位金融與創新</li> </ul>
		資安管理與個資保護強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研擬強化資安治理與管理架構，依金管會資安人才職業地圖招聘資安專業人才。</li> <li>● 定期實施資安教育訓練，並設定、追蹤完訓率/達成率目標（如：課後測驗通過率≥90%）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遞補1名資安專業人才。</li> <li>● 參與資安教育訓練約4千人次，人均3小時，課後測驗通過率99.7%。</li> <li>● 完成一次資安風險滲透測試。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資訊安全與隱私保護</li> </ul>

策略主軸	回應的SDGs	行動方案	短期目標 (2022-2023年)	2023年績效	達成狀況	對應重大主題
人才賦能 (Talent)	 		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年執行一次資安風險滲透測試。</li> <li>● 每年通過個人資料資訊管理制度 PIMS 驗證並取得證書。</li> <li>● 就驗證結果所發現之缺失進行改善，確保日後個資保護作業不會發生相同缺失。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 於2023年2月擴大PIMS驗證範圍且取得BS 10012:2017證書，維持個資保護管理國際認證之有效性。</li> <li>● PISM驗證發現事項納入「個人資料保護基礎教育訓練」、「個資盤點暨風險評鑑教育訓練」向全體內勤員工宣導。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資訊安全與隱私保護</li> </ul>
		落實平等及人權保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年辦理至少1場反歧視 / 性騷擾防治宣導，完訓率97%。</li> <li>● 《員工行為準則》教育訓練完訓率98%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5月辦理《員工行為準則》、《工作場所性騷擾防治》課程，為全體內勤員工必修課，完訓率100%。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人權承諾與保障</li> </ul>
		積極促進全體內勤員工及業務夥伴的身心理健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 優於法規每年辦理健康檢查1次，並適時評估健檢項目。</li> <li>● 持續擴大舉辦員工健康促進活動，參與率≥70%。</li> <li>● 持續獲得運動企業認證標章。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 辦理健康檢查1次，一般內勤員工調整1項眼壓檢查、經 / 協理級內勤員工男性增加攝護腺超音波、女性增加骨盆超音波。</li> <li>● 每兩周舉辦一次One Hour競賽活動。</li> <li>● 新增2個社團（排球社、韓流MV舞蹈社）及12個地區分社。</li> <li>● 運動企業認證標章已於2021年獲得，為期三年，下次申請為2024年。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工權益與福祉</li> </ul>
		提升員工滿意度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新人關懷座談員工滿意度≥80%。</li> <li>● 員工留任率≥85%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新人關懷座談滿意度達96.1%。</li> <li>● 內勤員工留任率89.6%。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工權益與福祉</li> </ul>
		推動職場多元化措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續給予托嬰服務與生育補助。</li> <li>● 建立女性主管職能訓練計畫。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023年生育補助金發放總額新台幣1,570,000元、提供愛心停車位、哺乳室。</li> </ul>	部分達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工權益與福祉</li> </ul>
		拓展多元徵才管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部員工推薦舉才比例每年提升2%</li> <li>● 與全台各大專院校合作提供產學合作計畫及實習計畫，每年合作之院校新增1-2間。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部員工推薦舉才報到59人，較去年提升51.3%。</li> <li>● 產學合作 / 實習計畫合作大專院校間數，較去年新增6間。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才吸引與發展</li> </ul>
		強化人才培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工人均訓練時數達65小時。</li> <li>● 因應未來數位化工作趨勢，培育數位專業人才每年新增≥35人。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內勤員工平均訓練時數達75.2小時 / 人。</li> <li>● 數位人才培育 (Python、RPA) 72位。</li> <li>● 南山e學院每月一堂數位賦能主題課程，完訓人次達14,592人。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才吸引與發展</li> </ul>
		推動人才留任機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關鍵人才留任率≥80%。</li> <li>● 主管留任率≥80%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 關鍵人才留任率99%。</li> <li>● 主管留任率達92.8%。</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才吸引與發展</li> </ul>

## 2.1.1 永續價值管理

南山人壽依循「國際整合性報告架構 (The Integrated Reporting Framework)」，透過企業永續委員會各小組詳實討論，統計南山人壽資本投入及創造的永續價值；另為確保績效的連續性，資本的產出指標係呈現連續3年績效數據，讓利害關係人更清楚我們的資本價值曲線增長狀況。

資本類型	資本投入之 必要性說明	資本投入 (新台幣億元)	永續策略 主軸	策略 / 關鍵目標		資本產出	關鍵資本產出數據 (年)		
				短期	中、長期		2021	2022	2023
 財務資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握企業財務運營風險及機會、確保企業永續經營、守護保戶資產及創造最大股東利益。</li> </ul>	225.6	Reliability 信賴承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續穩健的保費收入及永續投資，守護保戶資產及創造股東利益，厚植企業永續成長的動能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化企業體質與獲利，為保戶、員工、業務夥伴、社會及股東創造價值，以成為最佳保險公司目標邁進。</li> </ul>	營業收入 (新台幣億元)	5,714	4,788	4,676
						資產總值 (新台幣兆元)	5.29	5.28	5.39
 製造資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持資訊系統安全、降低損害所造成營運中斷風險。</li> </ul>	0.9	Reliability 信賴承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續資訊系統安全及防護，減少營運中斷風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升資訊工具及系統，強化營運生產力。</li> </ul>	內勤員工資訊安全 相關平均教育 訓練時數 (小時)	3.48 (註1)	3	3
						年度投入資安經費 占全部資訊預算費用 之比率 (百分比)	4%	6%	9%
 智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化保戶服務機制及工具，掌握社會議題，確保專業及服務能滿足保戶之需求，時刻強化產業之市場競爭力。</li> </ul>	0.8	Health 健康促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質嚴選的健康守護圈夥伴 ≥ 40個。</li> <li>導入年輕家庭、健康樂活、癌症長照、醫院通路主題系列之服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優質嚴選的健康守護圈夥伴 ≥ 60個。</li> <li>導入新主題系列服務2個，其中須包含ESG概念合作夥伴。</li> </ul>	優質嚴選的健康守 護圈夥伴 (家)	28 (註2)	43	58
						暖心關懷服務累積 服務保戶 (人次)	—	10,550	12,064
						健康守護圈平台累 積瀏覽人次	—	210,000	1,170,000
	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過向智財主管機關取得專利及商標之註冊，以保護及創造具有未來競爭優勢之智慧財產權。</li> </ul>	0.01	Reliability 信賴承諾	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續進行智慧財產之取得、保護、維護及運用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用檢索機制及舉辦教育訓練，以積極管理保護自身之智慧財產，並尊重他人之智慧財產。</li> </ul>	取得專利註冊 (台灣 / 件) (註3)	15	9	2
						取得商標註冊 (台灣 / 件)	1	1	0

資本類型	資本投入之 必要性說明	資本投入 (新台幣億元)	永續策略 主軸	策略 / 關鍵目標		資本產出	關鍵資本產出數據 (年)		
				短期	中、長期		2021	2022	2023
 人力資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展。</li> <li>● 強化員工專業技能及多元發展能力。</li> </ul>	79	Talent 人才賦能	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續檢視及提升薪酬競爭力，強化薪酬福利措施。</li> <li>● 強化內、外部訓練機制，完善訓練發展體系，強化員工職能競爭力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 適時調整薪酬福利機制，保持策略彈性，確保人才競爭優勢。</li> <li>● 協助員工轉型升級，學習使用智慧工具，培養全方位南山人才。</li> </ul>	內勤員工總薪資福利費用 (新台幣億元)	80	78	79
						內勤員工平均訓練時數 (小時)	66.6	77.2	75.2
						健身中心 1年使用總人次	3,009	2,574	4,314
						內勤員工健檢率 (%) (因新冠疫情暫緩辦理)		90	92
 社會資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 深耕公益慈善議題，推動社會善的循環，提升民眾幸福感。</li> <li>● 結合保險業核心能力，積極推動及參與各項公益活動，有效凝聚員工之向心力。</li> </ul>	1.96	Action for Good 關懷行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 發揮核心能力，建構「南山人壽慈善基金會」公益平台，提升社會共融力。</li> <li>● 設立愛心義工組織，在社會各角落傳遞愛與關懷。</li> <li>● 提供業務夥伴優質創業平台。</li> <li>● 提供保戶優質保戶體驗服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 打造公益平台，整合企業資源，擴大公益影響力。</li> <li>● 透過義工服務，實現長期、持續關懷的承諾。</li> <li>● 系統性進行保險業務人才之全方位培訓，建構完整的「業務力」。</li> <li>● 持續強化保戶體驗及服務，滿足高齡化社會之需求。</li> </ul>	基金會支出總額 (新台幣萬元)	5,488.5	7,885.6	7,742.7
						總受惠人次	142,228	350,269	364,886
						義工服務人次	8,327	9,532	12,985
						慈善基金合作醫院 (家)	204	210	210
						弱勢醫療補助人數	2,201	2,184	2,213
						微型保險捐贈人數	62,297	112,811	195,110 (註3)
						業務夥伴平均教育時數 (小時)	30	32	30
 自然資本	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入及執行系統性的環境管理程序，有助提升營運據點環境管理效率。</li> <li>● 降低龐大建築物能、資源損耗，有助提升能源使用效率，及提升工作環境之舒適度及品質。</li> </ul>	14.8 (註4)	Earth 地球守護	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全面建置環境管理作業程序，強化職場環境永續管理作為，提升內勤員工及業務夥伴環境意識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以環境友善企業自許，積極推動各項軟、硬體節能減碳措施，推動環境永續行動，並倡議環保作為，幫助環境永續發展</li> </ul>	電子單據及電子保單節紙量 (萬張)	3,180	3,519	4,591
						綠色採購金額 (新台幣千萬元)	3.26	2.56	14.8 (註4)
						生活垃圾減量 (公斤)	358,219	299,109	269,329.5
						減少郵件寄送比例 (相較2011年) (%)	6.479	7.211	11.685

註 1：2021 年因應遠距辦公，有針對並未上過遠距辦公相關課程的員工，再行進行遠距辦公相關教育訓練。

註 2：統一更新計算基礎，2021 年健康守護圈平台合作家數由 12 家改為 28 家。

註 3：含子公司南山產物數據。

註 4：2023 年擴大統計範疇至具有能源之星標章之資訊設備。

## ● 2.2 利害關係人鑑別與溝通

南山人壽積極與利害關係人溝通及對話，為深入瞭解內外部利害關係人關心的議題，作出即時妥適的回應及行動，我們採用 AA 1000 SES 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, SES) (V.2018) 五大原則，鑑別出 8 類南山人壽的關鍵利害關係人。

我們持續透過多元溝通管道 (如客戶意見調查、拜訪請益等)，了解並積極回應利害關係人的訴求與期待，同時評估外界對於資訊揭露的滿意程度，作為南山人壽持續發展、執行、評估與改善營運的基礎。

類別	溝通策略	關心議題	溝通管道	2023年實績	
投資人	積極與投資人議合，透明揭露南山人壽發展策略及重大營運變化，維繫投資人信心。	<ol style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>其他：永續發展實踐情形、股票價值、資訊揭露透明度</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>問卷回覆</li> <li>定期面對面溝通</li> <li>企業網站 / 股東服務、投資人關係、財務業務等相關資訊揭露</li> <li>股東會年報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉行1次股東常會</li> </ul>	
保戶	落實公平待客原則，提供多元的金融商品與服務。	<ol style="list-style-type: none"> <li>客戶關係與服務品質管理</li> <li>侵害客戶權益</li> <li>數位金融與創新</li> <li>永續商品與服務</li> <li>公司治理與誠信經營</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查</li> <li>舉辦行銷活動</li> <li>發行保戶刊物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>樂齡專線滿意度達99%</li> <li>客服櫃檯服務滿意度達99.9%</li> <li>理賠服務滿意度達99.3%</li> <li>南山FUN生活保戶雙月刊6次</li> </ul>	
員工	建置多元溝通平台，提供員工回饋意見、建議或申訴，提升員工向心力與認同感。	<ol style="list-style-type: none"> <li>員工多元化與平等機會</li> <li>員工權益與福祉</li> <li>人權負面衝擊</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部刊物與活動</li> <li>教育訓練</li> <li>內勤網站溝通</li> <li>分享各功能業務訊息之知識庫</li> <li>意見回饋專區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申訴 / 關懷專線</li> <li>重要訊息即時公告專區</li> <li>健康促進系列活動</li> <li>公益服務義工活動</li> <li>南山e學院-數位學習平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>23件內勤員工提問，100%予以回應</li> <li>內勤員工訓練時數人均75.2小時</li> <li>舉辦12場次名醫講座，累積參與人數達1,942人次</li> </ul>
業務夥伴	根據職涯發展階段及需求，系統性的提供業務夥伴精準的培訓，賦予從業所需的知識、態度與技能。	<ol style="list-style-type: none"> <li>人才吸引與發展</li> <li>人權負面衝擊</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>刊物</li> <li>業務相關課程及互動會議</li> <li>「南山新聞」視訊節目</li> <li>出版《南山月刊》</li> <li>企業內部業務夥伴網站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務夥伴教育訓練</li> <li>南山e學院數位學習平台、APP平台</li> <li>南山人園地 / E諮詢櫃台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務夥伴訓練時數達人均30小時。</li> <li>2023年度業務夥伴透過E諮詢櫃台共諮詢或建議109,242件，其中有89%於3天內回覆。</li> </ul>

類別	溝通策略	關心議題	溝通管道	2023年實績
政府與 主管機關	積極響應主管機關政策與規範，落實雙向溝通。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司治理與誠信經營</li> <li>2. 社會參與</li> <li>3. 機構投資人盡職治理與責任投資</li> <li>4. 其他：公共政策參與</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不定期參與會議、課程及研討會</li> <li>● 贊助保險事業發展中心舉辦研討會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 贊助保險事業發展中心舉辦研討會，共2場。</li> </ul>
在地社群 與NGOs	整合資源，串聯社區夥伴、NGOs，共同解決社會問題。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社會參與</li> <li>2. 其他：公司經營形象</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公益贊助活動</li> <li>● 醫療關懷活動</li> <li>● 社區參與活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 捐助逾新台幣2,735萬元予210家醫院。</li> <li>● 投入新台幣227萬元，支持39家醫院長期義工服務及補充醫療照護資源方案。</li> <li>● 投入約新台幣127萬元，舉辦63場次失智友善社區健康關懷活動。</li> <li>● 投入逾新台幣220萬元，啟動「南山原鄉關懷列車」，攜手全台10家合作醫院偏鄉醫療團隊與南山在地義工，前往全台10個偏鄉部落，透過原鄉醫療改善方案支持與義診、健檢、健康促進活動的舉辦，協助改善醫療資源不足與就醫不便的問題，以行動守護原鄉健康力，並宣導金融防詐騙與居家防災觀念，提升原鄉民眾風險意識，實踐公平待客精神與ESG理念。</li> <li>● 發放優秀大學生 / 研究生獎學金與相關活動經費逾新台幣780萬元。</li> <li>● 投入約新台幣400萬元，舉辦7場淨灘活動，共號召逾4,600人次參與。</li> </ul>
媒體	積極與媒體互動，表達公司對重大議題與永續發展的立場，建立正面品牌形象。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司治理與誠信經營</li> <li>2. 侵害客戶權益</li> <li>3. 其他：產業經營發展動態、企業形象、資訊透明度</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 記者會</li> <li>● 新聞稿</li> <li>● 加入天下永續會</li> <li>● 與媒體ESG永續平台合作建置專區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦19場媒體活動及面對面餐敘。</li> <li>● ESG相關新聞發布、媒體採訪及議題規劃，報導（含轉載）總計468則。</li> <li>● 製作ESG議題影音，點閱率累計逾18.3萬次。</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 要求供應商簽署「供應商 / 承攬商承諾書」</li> <li>● 舉辦供應商大會</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營運環境衝擊</li> <li>2. 人權負面衝擊</li> <li>3. 其他：價格競爭力</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 招標會議</li> <li>● 管理辦法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 分批簽署「供應商 / 承攬商承諾書」。</li> <li>● 於2023年9月舉辦供應商大會。</li> </ul>

## ● 2.3 重大性分析

南山人壽每年檢視與鑑別與保險業息息相關的重大永續主題，我們依循「GRI 3：重大主題 2021」中決定重大主題的指引，以評估南山對外經濟、環境、人群與社會衝擊的角度進行重大性分析。

南山人壽 2023 年鑑別出的重大主題，共計 5 項關鍵主題、7 項重大主題及 3 項基本主題，作為永續推動工作重點及本年度報告書的揭露內容依據。

### 重大主題鑑別流程

1

#### 瞭解組織脈絡 及利害關係人

- 檢視南山營運活動類型、活動地理位置、提供產品和服務的類型，提供服務的市場，以及價值鏈中與南山營運、產品或服務直接相關的其他實體的商業關係以了解南山的永續性脈絡。經確認2023年的營運脈絡與2022年相比並無顯著變化。
- 採用AA 1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）五大原則，鑑別出8類南山人壽關鍵利害關係人，持續透過多元溝通管道，了解利害關係人的訴求與期待。2023年仍維持過去鑑別結果。

2

#### 鑑別實際及潛在衝擊

- 2022年，南山交叉比對GRI、SASB保險業標準對等國際永續準則、國內外同業關注議題，以及應遵守之國內外倡議及準則、國內法規要求，鑑別出南山實際及潛在之正 / 負面衝擊清單，並確認已完整反映南山人壽營運所在區域的永續脈絡及利害關係人意見。
- 2023年南山透過諮詢外部永續領域專家、多元且較為客觀的內部盡職調查管道（包含法律審查、客戶意見調查、員工申訴機制等），了解利害關係人意見及鑑別南山對外部造成之實際及潛在衝擊，並就前一年度結果進行校正。

3

#### 評估衝擊重大性並排序

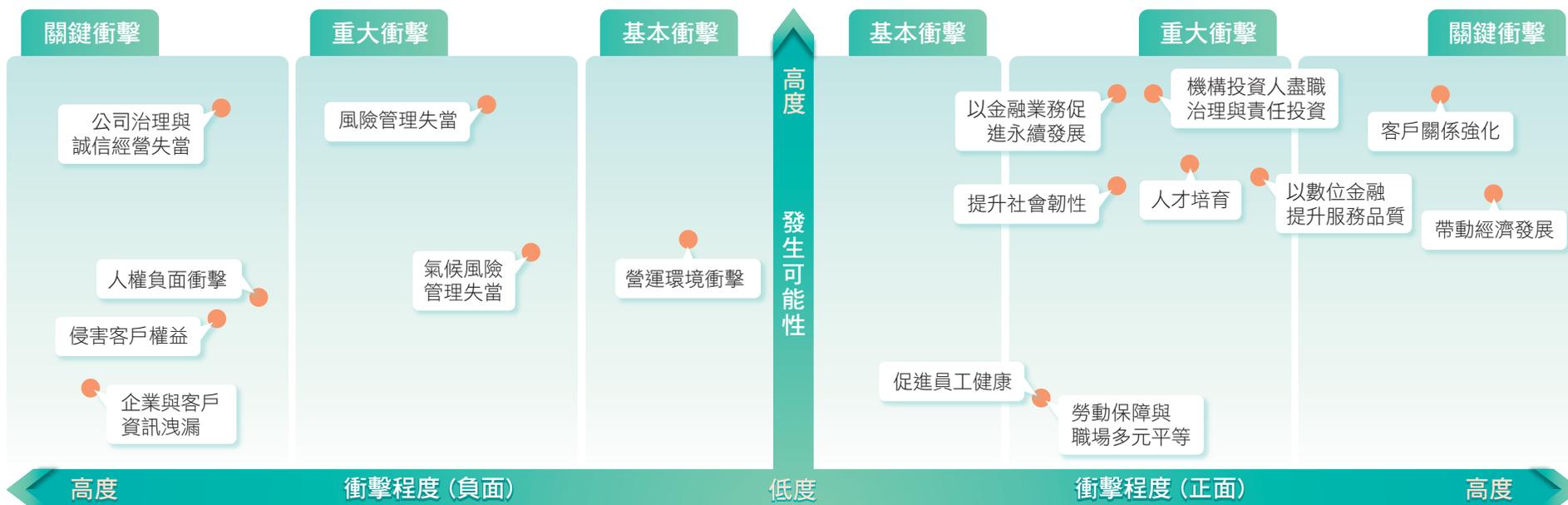
- 參考盡職調查結果，對已鑑別的衝擊，依據其衝擊程度、發生可能性兩個軸面進行評估。
- 在衝擊程度部分，評估議題產生衝擊的價值鏈環節（如是否涉及多個價值鏈）、衝擊顯著程度。另亦同時考量該衝擊是否具有難以彌補的災難性或涉及人權議題，若符合之衝擊將被優先排序。
- 在發生可能性部分，則透過多元盡職調查管道（包含法律審查、客戶意見調查、員工申訴機制等）蒐集利害關係人及該指標客觀評估數值（如裁罰金額、客戶滿意度等）進行評估。

4

#### 重大主題確認

- 由企業永續執行小組代表共同檢視與探討重大主題矩陣圖之合理性，並呈報至董事會，確認南山人壽2023年重大主題。

## 南山人壽 2023 年重大主題矩陣



## 南山人壽 2023 年重大主題列表

類別	主題	衝擊	衝擊說明	關鍵盡職調查指標 (註)	
關鍵主題	客戶關係與服務品質管理	正面	客戶關係強化	落實公平待客原則，積極優化作業流程與客戶體驗，維繫良好客戶關係。重視高齡、身心障礙、新住民等弱勢族群權益，提供友善的服務。另於社會重大事故發生的第一時間啟動服務，提供受災保戶與受災戶最即時的關懷服務。	公平待客落實情形（如相關課程數、完訓人次；公平待客原則評核結果）、有利於保戶之措施推動情形（如導入 ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證情形、高齡 / 身心障礙族群服務）。
		負面	侵害客戶權益	因不透明的溝通或不當行銷推廣，導致客戶權益受到侵害，從而對保險產業失去信任，影響未來購買保險商品的意願，對整體產業發展帶來負面衝擊。	不透明的溝通或不當行銷推廣致侵害客戶權益遭裁罰次數與金額、金融消費評議中心公佈之申訴率 / 評議率、理賠滿意度調查。
	營運績效	正面	帶動經濟發展	公司經營穩健且持續成長，帶動社會經濟發展並增加業務夥伴就業機會及收入所得。	首年度保費收入、股東權益、各項經營指標。
	公司治理與誠信經營	負面	公司治理與誠信經營失當	因違反法令規範、不誠信行為等公司治理議題導致股東、保戶、員工或其他利害關係人權益受損。	公司治理或誠信經營失當遭裁罰次數與金額、檢舉案件數；股東會 / 董事會 / 審計委員會是否出現重大缺失事項、功能性委員會運作情形。
	人權承諾與保障	負面	人權負面衝擊	因在平等與多元性、勞動條件、公傷與職災、集會結社、歧視與騷擾等議題上沒有制定政策或管理行動而造成人權侵害。	勞動檢查裁罰金額及次數、員工申訴次數、性騷擾申訴案件數量、工作場所風險評估結果、溝通課程教育訓練成效。
	資訊安全與隱私保護	負面	企業與客戶資訊洩露	因資訊安全與隱私保護機制失當而造成客戶個資或企業機敏資訊外洩，導致財務損失，同影響金融服務穩定及安全性，降低大眾對南山甚至整體產業的信任，減少交易，對經濟產生負面衝擊。	因資訊安全或隱私保護缺失遭裁罰次數與金額、重大個資事故案件數。

類別	主題	衝擊	衝擊說明	關鍵盡職調查指標 (註)	
重大主題	數位金融與創新	正面	以數位金融提升服務品質	推展數位轉型與金融科技，提供更具效率與精準的服務，提供客戶創新保險產品與服務，帶動整體保險產業進步。透過多項數位工具的開發，加速無紙化，減少環境衝擊。	投保通使用率、理賠通使用率、電子簽收單使用率、推出行動化數位工具。
	人才吸引與發展	正面	人才培育	建置公平與完善的人才發展與培育制度，包括培訓、績效考核等。藉由培訓制度提升業務夥伴專業程度，優化整體產業生態。	人才培訓計畫參訓人數、員工平均訓練時數；南山e學院課程數、完訓人次。
	責任投資	正面	機構投資人盡職治理與責任投資	訂有排除政策剔除不符永續精神之投資標的，將資金投入於具環境與社會效益的標的。落實盡職治理，積極與被投資公司進行議合，驅動經濟朝向永續與低碳轉型。另對被投資公司之股東會議案分析，透過議合行動給予建議，保護股東權益。	「機構投資人盡職治理守則」落實情形、國內股東會出席率及投票率、經ESG評估投資資產占總投資資產比例 (ESG coverage ratio)。
	永續商品與服務	正面	以金融業務促進永續發展	提供對ESG議題有正面影響或降低負面衝擊的商品與服務，包括外溢型保單、健康守護圈、微型保險、低碳設備保險等其他具環境與社會效益的保險方案。	微型保險、低碳商品、外溢保單件數、特定族群健康關懷服務數量。
	社會參與	正面	提升社會韌性	參與企業公益與慈善專案、社區關懷活動、急難救助及社會風險防護相關倡議等，增進整體社會韌性及經濟發展。	微型傷害保險承保件數；義工服務及受惠人次、理賠暖心關懷服務人次、公益活動專案數量。
	風險管理	負面	風險管理失當	因沒有落實傳統風險 (包含：財務、營運等) 與新興風險 (包含：社會、科技、地緣政治等) 的監控與管理，對經濟、環境及人群造成負面衝擊。	傳統風險與新興風險監控與管理落實、風險管理委員會運作情形。
	氣候策略	負面	氣候風險管理失當	沒有落實氣候風險於營運、產品、採購、投資等價值鏈環節的管理，因氣候變遷加劇對經濟、環境及人群造成負面衝擊。	氣候相關風險與機會鑑別及行動方案分別提報風險管理委員會、企業永續委員會及董事會，監督其管理執行情形。
基本主題	員工權益與福祉	正面	促進員工健康	重視員工健康及職場安全，提供優於市場的薪資與福利 (定期健康檢查、員工旅遊及團體保險)。	內勤員工健檢率、安全衛生教育訓練數量、臨場服務 (女性勞工的母性保護、工作負荷異常內勤員工的健康指導、關懷或醫師面談等健康措施)、工作場所安全衛生受勞動檢查裁罰率。
	員工多元化與平等機會	正面	勞動保障與職場多元平等	建立多元化與具包容性的職場環境，禁止歧視，在進行僱用、培訓、福利及晉升決策時確保沒有任何差別待遇。	薪酬、訓練、僱用、晉升等指標數據之性別比。
	綠色營運	負面	營運環境衝擊	因營運需求而使用及消耗能資源、造成溫室氣體排放，以及廢棄物等環境衝擊。	營運用電量、溫室氣體排放量。

註：透過多元盡職調查管道蒐集利害關係人意見及該指標客觀評估數值進行衝擊顯著程度之評估

與 2022 年重大主題比較，2023 年主要變動為「侵害客戶權益」與「客戶關係與服務品質管理」合併成一主題，「人權承諾與保障 (人權負面衝擊)」由重大主題提升為關鍵主題。

「侵害客戶權益」與「客戶關係與服務品質管理」合併為依 GRI 決定重大主題的指引中說明，將相關的衝擊整併為一個主題。「人權承諾與保障」提升為關鍵主題之原因係考量 2022-2023 年違反勞動法令相關裁罰金額較過去增加且高於同業所進行之調整。南山秉持善盡企業社會責任之精神，積極管理相關爭議及對外負面衝擊，2023 年經董事會決議發布「南山人壽人權政策」，承諾持續強化在整體營運活動中對人權之保障。

重大主題衝擊邊界

重要性	南山人壽關鍵重大主題	GRI重大主題	衝擊面向			衝擊面向						對應章節	
			經濟	環境	人群	南山	業務夥伴	供應商	保戶	投資標的	在地社群		
關鍵主題	客戶關係與服務品質管理	N/A (自訂重大主題) 417: 行銷與標示	●		●	●	●						6.4 公平待客 6.4.2 透明行銷推廣
	營運績效	201: 經濟績效	●		●	●	●						1.2 營運概況
	公司治理與誠信經營	205: 反貪腐 405: 員工多元化與平等機會 419: 社會經濟法規遵循	●	●	●	●	●	●	●	●	●		6.1 永續治理
	人權承諾與保障	402: 勞 / 資關係 403: 職業安全衛生 406: 不歧視 409: 強迫或強制勞動			●	●	●	●	●	●			7.2.2 多元兼容的文化 7.2.3 健康安全的員工照顧 7.4.1 業務夥伴人力結構
	資訊安全與隱私保護	418: 客戶隱私	●		●	●	●						6.3 資訊安全與隱私保護
重大主題	數位金融與創新	N/A (自訂重大主題)	●	●	●	●	●						6.4.3 創新金融科技
	人才吸引與發展	401: 勞雇關係 404: 訓練與教育			●	●	●						7.3 人才發展
	責任投資	N/A (自訂重大主題)	●	●	●	●				●			6.5 永續金融
	永續商品與服務	203: 間接經濟衝擊	●	●	●	●	●						3.1 健康有南山 3.2 好險有南山
	社會參與	203: 間接經濟衝擊	●		●	●	●		●		●		5.1 南山公益策略
	風險管理	N/A (自訂重大主題)	●	●	●	●							6.2 風險管理
	氣候策略	201: 經濟績效	●	●		●	●	●	●	●			4.1 氣候變遷減緩與調適
基本主題	員工權益與福祉	201: 經濟績效 202: 市場地位 401: 勞雇關係			●								7.2 健康幸福職場
	員工多元化與平等機會	405: 員工多元化與平等機會			●								7.1 人力結構
	綠色營運	302: 能源 305: 排放		●		●	●	●					4.1.2 低碳營運 4.2 水資源與廢棄物管理 4.3 永續供應鏈管理

註：南山人壽已針對重大主題，制定相對應之管理方針，詳細資訊請參閱所對應之章節。

## ● 2.4 外部參與

南山與具影響力的產業公會、協會、政府單位、學術機構等組織保持良好的互動，期望提升金融保險業產業競爭力及永續發展。2023年投入參與產業相關外部公／協會逾新台幣325萬元；另外對學界、永續組織、公益相關組織長期贊助金額逾新台幣3,236萬元，以實際行動支持相關議題之發展。

我們秉持前瞻經營的精神，響應及參與國內、外永續倡議、學術研習活動，及相關國際性、全國性、專業性組織，透過多元化利害關係團體之互動與交流，提升員工專業、技能、服務、願景及視野格局。

2023年，南山人壽成為台灣首家前進世界氣候峰會（World Climate Summit, WCS）的保險業者。尹崇堯董事長於聯合國氣候變化綱要公約（UNFCCC）第28屆締約方大會（COP28）12月在阿拉伯聯合大公國杜拜舉行期間，透過越洋視訊連線，和全世界分享台灣的金融保險永續經驗，並強調保險業是擁有高影響力的產業，南山人壽將持續透過責任投資和社會影響力驅動改變，積極協助人們提升適應氣候變遷的韌性。



### 永續組織參與

名稱	擔任職務	對組織之影響力
中華民國企業永續發展協會	1. 理監事 2. 常任會員	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參與會議</li> <li>● 贊助永續金融平台，強化永續專責人員教育訓練課程</li> </ul>
CSRone永續平台	會員	贊助永續報告書分析發表會「台灣暨亞洲永續報告現況與趨勢報告」
優樂地永續	會員	強化與同業之間的交流
天下永續會	創始會員	參與工作坊、論壇
ESG遠見共好圈	會員	透過平台鏈結更多大專院校，攜手校園落實永續發展
社團法人台灣淨零排放協會	會員	藉由協會影響力，共同實踐淨零轉型目標

### 公共事務與政策參與投入

類別	投入金額（新台幣元）
政治遊說、利益團體	0
政治競選活動 / 政黨 / 候選人	0
產業 / 貿易協會	3,250,880
其他，如：選舉議案、公投相關花費	0
總計	3,250,880
數據覆蓋率 <sup>(註)</sup>	100%

註：統計範疇包含（公司個體）投入公共事務與政策參與的金額，故數據覆蓋率為100%。

前三大公共事務與政策參與支出金額

組織名稱	組織類型	投入金額 (新台幣元)
中華民國人壽保險商業同業公會	產業 / 貿易協會	1,524,000
財團法人金融法制暨犯罪防制中心	產業 / 貿易協會	480,000
財團法人工業技術研究院 - 健康樂活與智慧醫療照護聯盟	產業 / 貿易協會	300,000

倡議議題及主要參與方式

倡議議題	主要參與方式	投入金額 (新台幣元)
產業經貿發展	為中華民國人壽保險商業同業公會、台灣金融服務業聯合總會會員，積極參與會務，指派資深協理級主管以上員工擔任研究小組召集人，參與並協助提供政策建言，以期達到金融服務業發展、實體產業茁壯、金融風險控制及政策法規改善等目標。	1,774,000
企業永續發展	為中華民國企業永續發展協會、台灣永續能源研究基金會、天下永續會之會員，積極參與ESG論壇及研討會活動，與各界永續學者專家或企業交流，適時分享南山實務經驗，以推動台灣企業永續發展。	460,000



# 03 Health 健康促進

- 3.1 健康有南山
- 3.2 好險有南山



## 重要成果

- ✓ 2023年健康守護圈合作夥伴達58家；已推出超過7款主題服務，滿足運動族群、女性孕育、銀髮樂活、癌症照護、三高亞健康及醫院健檢等需求。
- ✓ 外溢保單新契約件數連續五年業界第一，於2023年推出業界首創結合外溢機制的牙齒保單「南山人壽溢起堅齒定期保險」，並推出具「循環腫瘤細胞檢測（CTC）」及「腫瘤生化指標檢測」癌症檢測外溢機制的終身壽險商品。
- ✓ 新創商品「南山人壽媽咪寶定期保險（MOMMY CARE）」提供業界首創保障項目「不孕症特定试管婴儿保險金」。
- ✓ 長期照顧險自2015年起連續九年市占率第一，為台灣保險市場的領導品牌。

## 3.1 健康有南山

台灣預計於 2026 年進入超高齡社會，慢性病健康管理醫療需求擴大，醫療照護結合創新科技已是時勢所趨。南山人壽強調回歸保險本質，建構完整的保險保障，同時推廣健康促進的觀念。結合創新保險科技（InsurTech）的數位化工具，我們積極開發具健康外溢特性的創新保險商品，並攜手多家醫療照護業者打造「健康守護圈」，規劃及提供兼具專業與創新的健康醫療保障商品，創造服務賦能新保險，鼓勵保戶擁抱健康好生活，讓保戶的健康與保障一起升級，為全民健康福祉努力。

### 3.1.1 健康守護圈 把健康圈在你身邊

為充分發揮保險業公益服務和健康促進的使命，南山人壽於 2020 年成立「健康守護圈」，從傳統理賠支付角色出發，往前延伸至健康預防保健，往後延伸至醫療照護貼心服務，致力於全方位解決客戶對健康促進（Wellness）及醫療照護（Healthcare）的需求，將保險商品結合完整、多元的健康醫療服務，創造服務賦能新保險，建構完善的健康醫療守護圈。

健康守護圈的兩大創新構面分別為：「健康促進」及「醫療照護」，前者鎖定健康及亞健康族群，以維持國人健康為首要目標，幫助打造健康的生命歷程、延緩疾病的發生；後者以疾病及失能族群為主要服務對象，透過完善的醫療服務加值系統，提供國人重返健康軌道的照護解方。

透過健康守護圈，我們從保障客戶的「風險規劃者」、理賠給付者（Payer），轉化為陪伴客戶走過健康、亞健康、疾病、失能等四大人生歷程，主動思考客戶生活上的大小事並提供全方位服務（Total Solution）的神隊友（Partner）。

### 以四大服務實現全人健康守護

- 運動健身：開發運動相關服務提供正確運動知識與方法，協助客戶養成運動習慣，保持年輕提升免疫力。
- 飲食營養：建立正確飲食觀念結合營養師及專業衛教資訊，提供個人化飲食建議。
- 醫療照護：與專業醫護服務機構合作，協助客戶獲得良好疾病照顧與醫療資訊，減輕家屬與病患負擔。
- 心靈健康：幫助客戶達成身心靈的健康平衡，與社會團體合作提供服務，給予客戶心靈支持，降低壓力。

## 健康守護圈平台

2022 年 7 月南山人壽正式推出線上「健康守護圈平台」，透過簡單易懂的模式，呈現豐富內容，一站式即可查找各種健康照護資訊，滿足健康大小需求，2022 年底，平台上線僅半年整體瀏覽數即達 21 萬人次；2023 年創下超過 117 萬人次的瀏覽數，成績大躍進。

### 平台五大功能



### 暖心關懷服務

南山人壽主動理解客戶的需求，提供發生罹癌、重大疾病、失能等重大理賠或在人生各階段有特定需求時，符合暖心關懷服務資格者，可以免費申請「健康守護圈」合作夥伴所提供的健康促進或醫療照護服務（如：疾病第二意見諮詢、癌症 HOPE 暖心關懷包、雀巢健康科學暖心營養關懷組、FarHugs 遠距抱抱 - 心理諮詢、AMH 卵巢功能健康檢查、雀巢 1000 天營養計畫），2023 年總計使用服務人數超過 12,000 位保戶。

## | BAM活力洋溢結合外溢推廣

背景與專案  
內容

南山人壽基於鼓勵民眾養成良好運動習慣、推廣自主健康管理等理念，早在2019年底即致力推廣「BAM活力洋溢APP」，初始版本係根據每日步數、BMI、動態卡路里、睡眠時數、靜止心率五大指標，透過個人健康數據計算每日「減齡成果」，用易於理解的「生理年齡」作為健康管理工具，鼓勵用戶持續為健康努力。



## 南山投入

2023年BAM APP全面改版，不僅導入遊戲化介面設計，提升體驗趣味性，也擴增健康任務類型，包含運動健走、呼吸練習、睡眠追蹤、飲食衛教學習、社交互動等，並持續提供用戶健康風險提醒功能。透過一系列的數位工具升級，創造更優質的數位健康管理體驗。2023年BAM各項營運費用累計投入超過新台幣2,500萬元。

## 創造效益

BAM APP迄2023年底已超過11萬名使用者下載使用，累積總步數接近1,165億步；APP提供用戶獎勵，已發放活力積分接近3.5億，相當於可換取超商購物金新台幣3,500萬元。

## 獲獎肯定

- 2023年工商時報數位金融獎－數位創新－優質獎
- 亞太史蒂夫獎 (Asia-Pacific Stevie Awards) - 商品與服務創新-銅牌
- 2023年旺旺中時金融商品服務評鑑大賞，保險組 - 創新類別 - 創新平台獎
- International Finance Insurance Awards : Most Innovative Insurance Mobile Application - Taiwan 2022
- 2022年Garmin Health Awards : The Most Innovative Solution-Insurance - 1st Prize
- 2022台北金融科技獎-商模創新：入圍決賽
- 2021年保險信望愛最佳整合傳播獎優選
- 2021年Garmin Health Awards - The Most Innovative Solutions (In Insurance) - TOP3

## | 媽咪好孕助攻 陪伴女性走過孕育過程

背景與專案  
內容

晚婚遲育是現代社會普遍現象，健康守護圈規劃一系列完整的生孕服務，陪伴女性勇敢迎接挑戰，無懼未來。

- **第一把幸福之鑰（逐夢期）**  
針對尚無生孕計畫的女性提出建議，可運用健康守護圈合作夥伴「華育生殖醫學中心」提供的卵巢健康檢測，定期檢測掌握最佳卵實力，讓女性能在25-35歲的生孕黃金期決定是否進行凍卵、凍胚的生孕保存。
- **第二把幸福之鑰（備孕及懷孕期）**  
協助備孕期和懷孕期的女性平安度過孕期，健康守護圈提供包含「BAM活力洋溢APP」運動紀錄服務、「桂冠營養研究室」或「照料理」等孕期營養飲食外，還有「訊聯生物科技」所提供的臍帶血儲存及基因檢測，與媽媽一同守護寶寶的未來。
- **第三把幸福之鑰（產後育兒期）**  
成為產後女性育兒的最佳幫手，健康守護圈給媽媽在家坐月子時的優質選擇，如協助產後女性快速恢復元氣的「早安健康嚴選」平台購物以及全方位婦嬰用品購物商店「麗嬰房」、「Malld親子購物網」，讓媽咪們可以一次購足所需的育兒用品。



## 南山投入

- 【服務面】主動提供暖心關懷服務**
- AMH卵巢功能健康檢查：協助女性掌握最佳卵實力
  - 雀巢1000天營養計畫：懷孕到哺乳期營養補充
- 【商品面】推出新創商品「南山人壽媽咪寶定期保險」**
- 業界首創「不孕症特定試管嬰兒保險金」給付
  - 鼓勵生育給付婦女關懷保險金

## 創造效益

2023年總計1,055位保戶使用暖心關懷服務  
2023年「媽咪好孕」主題網頁於5月上線後截至年底約有12,000人次的瀏覽量。

## 推廣「做對運動」協助避免運動傷害

### 背景與專案內容

越來越多民眾喜歡從事戶外運動，相對地運動傷害的預防也變得重要！健康守護圈推出「做對運動」主題服務，滿足運動知識的資訊需求、提供運動前/中/後及受傷後照顧的相關服務。

- 運動知識：
 

正夯的全民運動、常見的運動傷害是哪些？誰才是運動傷害高危險群？還有專家從常見十大運動傷害迷思教你如何破解NG行為；導入風靡日本的「超慢跑」有氧運動，拆解動作搭配口訣，不僅可以作為慢跑的基本訓練，低強度的慢速跑也非常適合沒有運動習慣的人。
- 相關服務：
 

透過健康守護圈四大助力服務，選對裝備、專業健身指導、輔以營養補給，同時搭配運動醫學或AI物理治療，滿足運動各階段需求，一起動出好活力。

### 南山投入

#### 【活動面】NS RUN 健康

- 因應60周年並延續南山健康策略，全台舉辦四場「NS RUN 健康」跑訓活動，推廣健康生活與運動。
- 邀請「長明賞」專業跑者教你跑、帶你跑、陪你跑，並分享交流正確跑步姿勢與方法，鼓勵重視自己的健康守護，並致力培養良好且正確的運動習慣。

#### 【商品面】推出創新運動險「南山人壽青春動起來保險」

- 鎖定愛好跑步、騎單車、登山、露營，甚至是參加馬拉松或三鐵賽事的民眾，精準規劃運動玩家們最需要的保障內容。
- 現行業界唯一將意外造成的特定軟組織損傷手術納入定額給付設計的運動險商品，並包含意外骨折、意外關節脫臼手術、意外內臟或腦損傷手術、意外身故等給付項目，讓運動意外傷害保障更周全。

### 創造效益

- 2023年「做對運動」主題網頁於9月上線後截至年底約有3,400人次的瀏覽量。
- 跑訓活動
  1. 2023年北中南共舉辦4場次，共達1,583位業務夥伴及保戶報名參加，且參加者攜帶家人及朋友共襄盛舉，藉由舉辦跑訓活動，推廣正確運動與健康促進理念，形塑南山健康品牌形象。
  2. 創造話題吸引年輕人參與活動，擴大南山在年輕族群心中的心占率。
  3. 結合運動險推廣，增加商品曝光度露出效益。



## 跨世代共好白皮書 幫助國人迎戰超高齡社會

### 背景與專案內容

台灣即將於2026年邁入超高齡社會，平均壽命持續延長且人口老化現象所衍生的各種社會問題將衝擊所有世代。迎向超高齡社會，沒有人是局外人！

南山人壽前瞻國人長照需求趨勢，連續第三年發表長照領域之研究調查，2023年9月最新發布《跨世代共好白皮書》，期盼協助每一個人能夠更健康、更從容地面對老化。

### 南山投入

- 透過大規模保戶問卷活動，洞察不同世代面對老年的健康、生活、財務三大面向痛點。
- 攜手工研院透過梳理各國政策及產業趨勢、借鏡國內外的長照標竿企業作為，以期共同提出「跨世代共好」的倡議與建言，聚焦「共居、共創、共學、共樂」四大領域，促進世代互動共融。
- 推出全新「健康樂活地圖」，從疾病照顧、生活支持、健康樂活三面向，建立12個服務專區，提供超過40項服務方案。
- 工作團隊親赴日本實地參訪長照相關場域，借鏡長壽大國的經驗，吸取包括失智症從健康期就要開始預防、照護科技提升長照效率、銀髮族社會參與、外溢保單結合健康服務等專業知識。
- 獨家導入日本腦活性總合研究所研發的「腦齡檢測」，提供客戶免費體驗。

### 創造效益

- 「健康樂活地圖」幫助民眾從容面對老年生活，提升健康意識、保持社會參與，也協助分擔照顧者壓力。
- 借鏡國際經驗，服務設計導入國外先進技術，進而打造更完整的健康守護圈。
- 總計超過1,300人體驗「腦齡檢測」，助益失智預防。
- 兩大主題網頁-如何面對100歲人生、健康樂活地圖於9月上線，截至年底即有約480,000人次的瀏覽量。

### 3.1.2 健康外溢商品

南山人壽致力建構完整的保險保障，同時推廣健康促進讓保險從「事後理賠」走向「事前預防」，結合數位化工具的應用發展設計更創新且具外溢效果的健康醫療保險商品及壽險商品。並且更進一步分析大數據資料，辨識客戶屬性及其保障缺口，透過分群分眾研發符合不同客群需求的各式保障型商品。

南山人壽外溢型健康醫療險保障範圍擴及：住院日額、實支實付、手術、重大疾病、特定傷病、癌症、長期照顧及亞健康弱體及 2023 年新增的牙齒保障等面向，設計獎勵機制，促進保戶的健康管理，讓保戶除了能享有保障外，也能愈來愈健康。並於 2023 年將健康促進的概念擴展至壽險商品，推出具「循環腫瘤細胞檢測 (CTC)」及「腫瘤生化指標檢測」癌症檢測外溢機制的終身壽險商品，鼓勵保戶安排癌症篩檢，可有助於早期發現、早期治療。外溢商品已逐漸獲得保戶青睞，南山人壽逐年增加商品數量，保戶購買意願也逐年提升。2023 年外溢保單新契約銷售件數約 60 萬件，已連續五年拿下國內外溢保單新契約件數第一名。

年度	具外溢效果的商品 商品數 (現售)	外溢保單 新契約件數 (萬)	市占率 (%)
2021	26	33.5	50.1
2022	38	67.1	54.6
2023	42	60.0	53.1

具外溢機制設計的保險商品，主要是透過健康促進的獎勵機制（如：健檢達標、指定疫苗接種及指定癌症篩檢等），將保戶自主健康管理的觀念與保險商品結合，鼓勵被保險人規律運動、接觸健康飲食，進而降低罹病率，並定期健康檢查瞭解自身健康狀態，以達到事前預防之效益，同時減少醫療成本，創造三贏外溢效果。

#### 南山人壽外溢保單回饋模式



現金回饋



保障增額



保費折減

根據南山人壽內部統計，三種回饋方式中，以「現金回饋」最受保戶歡迎。2023 年外溢保單銷售件數中，現金回饋型占整體的近 6 成；而且保戶只要透過南山人壽保戶園地 APP，上傳健檢報告或疫苗接種證明或癌症篩檢證明，即可完成線上回饋金申請，便利又快速。

#### 2023 年南山人壽持續創新推出多款具外溢獎勵機制保單

##### 推出 (具外溢獎勵機制) 多元癌症系列商品 (註1)

##### 新商品 (註2)

###### 高齡專屬的癌症保單

- 南山人壽長青滿溢癌症定期健康保險 (SC)

###### 癌症新式療法補充包

- 南山人壽癌症特定粒子精準放射治療附加條款 (1CPT)

##### 效益

- 持續推廣創新保險商品，並搭配外溢機制，鼓勵民眾透過自主健康的管理，提醒保戶養成良好健康習慣，可讓保戶更健康。
- 傳統癌症療程型保單附加新式檢測及療法雙重防護，滿足多元治療需求。
- 針對癌症好發之高齡族群，推出高齡專屬「長青滿溢」的定期癌症商品，以填補高齡族群的癌症保障缺口。保障內容提供首次罹患初期或輕度癌症及重度癌症保障，設計簡單容易理解，透過保險金整筆給付，讓保戶可彈性運用保險金。同時結合雙重外溢回饋金機制，鼓勵保戶實踐定期癌症篩檢之行動及提升自身健康管理觀念，持續維持健康體況，讓保險保障也能成為保戶預防且及早發現的新選擇。
- 順應癌症療法推陳出新，除了已提供的罹癌後癌症基因檢測及癌症新式療法保障之外，於2023年再推出「癌症特定粒子精準放射治療」保障補充包，增加另一癌症新式精準放射治療的保障，提供保戶更多元選擇且更全面的保障。癌症新式療法補充包的保險金皆一次給付，減輕自費負擔，且保費負擔合宜，讓新舊保戶癌症醫療保障輕鬆升級。
- 串聯健康守護圈各項加值服務，打造癌症完整黃金三角時期「健康期 - 治療期 - 復原期」保障及照護。

##### 成果

- 2023年「南山人壽癌症特定機械手臂微創切除手術醫療附加條款(1RAS)」獲得
- 第25屆保險信望愛獎「最佳商品創意獎」
- 第20屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」- 全國首獎
- 第20屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」- 玉山獎

註 1：2023 年新契約件數為 118,300 餘件。

註 2：2023 年新商品新契約件數為 9,000 餘件。

### 推出（具外溢獎勵機制）分群分眾創新多元保障型商品

#### 新商品（註）

- 南山人壽媽咪寶定期保險（MOMMY CARE）
- 南山人壽溢起堅齒定期保險（TKI）
- 南山人壽青春動起來保險（SPA）

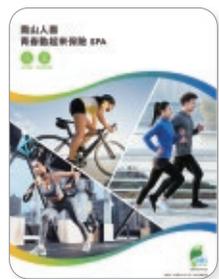
● 依需求分群分眾開發創新商品，結合外溢獎勵機制及健康守護圈服務，貼心打造專屬保障。

● 推出新創商品「南山人壽媽咪寶定期保險（MOMMY CARE）」，提供不孕症特定試管嬰兒、婦女關懷與50項嬰兒先天性重大缺損保障安心迎接新生命，同時全方位守護媽咪，亦提供9項妊娠期特定併發、2項女性好發疾病與24項特定手術保障，另外透過南山健康守護圈規劃讓女性在「逐夢期」、「備孕及懷孕期」，及「產後育兒期」三個階段，享有完整的生孕服務。



● 為守護國人牙齒健康，推出結合外溢機制的牙齒保單「南山人壽溢起堅齒定期保險」，提供保戶因齲齒、牙周病或傷害所致之牙齒重建保障，並為鼓勵定期洗牙檢查牙齒狀況，預防口腔疾病持續惡化，維護牙齦及牙齒健康，只要保戶提供當年度接受牙結石清除(洗牙)的醫療收據，就可享有「牙齒保健回饋金」。

● 針對年輕客群量身打造創新運動險「南山人壽青春動起來保險」，為熱衷跑步、健行、打球、騎單車、登山露營、三鐵賽事等運動玩家們，精準規劃最需要的保障內容，包含意外骨折、意外關節脫臼手術、意外內臟或腦損傷手術，以及目前業界唯一的意外特定軟組織損傷手術等項目，讓運動意外傷害保障更周全。此外，不僅提供一般意外事故身故給付，還進一步強化登山事故身故保障。倘若保戶在假日發生意外身故、或因參加登山活動發生意外傷害事故或特定事故如中暑、高山病、失溫等而身故，皆享有1.2倍保額的保障，讓保戶可留愛予家人。



#### 效益

#### 成果

- 「南山人壽媽咪寶定期保險」給付項目之一「不孕症特定試管嬰兒保險金」為業界首創保障項目。
- 「南山人壽溢起堅齒定期保險」為業界首創結合外溢機制的牙齒保單。

註：2023年新商品新契約件數為16,800餘件。

### 南山人壽持續積極推廣長期照顧險

#### 效益

- 現售10張長期照顧險建構完整商品線，滿足各族群的保障需求及預算規劃：
  1. 提供一年期、定期型及終身型等不同保障年期，可搭配購買以提高經濟責任重大時期的保障額度。
  2. 為提升預防意識，提供包含輕度及中重度失智保障的商品，以因應病程需求。
  3. 除基本長照保障之外，亦有結合身故、醫療保障、強化失智保障或具壽險保價功能的商品供保戶選擇，填補保障缺口。
  4. 從保費經濟實惠到保障豐富廣泛，保戶可依自身預算考量選擇合適的商品。
- 提供補充政府長照2.0的自費缺口保障，並搭配外溢獎勵機制鼓勵自主健康管理，減輕長照負擔，降低社會長照成本。
- 透過健康守護圈長照服務地圖，與多元面向合作廠商提供更完善的長照服務。
- 近十年來累計提供保險金約新台幣12億元，減輕長照家庭的經濟負擔，並降低社會長照成本。

#### 成果

- 南山人壽長照險自2015年起連續9年市占率第一。
- 2023年業界長期照顧保險新契約保費約新台幣34億元，南山人壽市占率約42%（註），穩居市場第一，為台灣保險市場的領導品牌。

註：資料來源為中華民國人壽保險商業同業公會



## 3.2 好險有南山

南山產物持續推出具環境及社會效益之保險商品，從個人、家戶、企業提供完整的保障。

### 發展策略 ▶

南山產物持續推出具環境及社會效益之保險商品，提供無論是個人或企業各式保障。例如2023年獲得金管會試辦核准，推出「南山產物微型保險--火災不便費用保險」，為業界首張財產保險微型保單，透過南山人壽慈善基金會以捐贈保費方式，讓國內低收入戶、中低收入戶在免負擔任何保費之下，保障有機會從人身保險擴大至財產保險。

而因應環保、減碳意識不斷提升，南山產物也鼓勵民眾多採用各式電動交通載具，包括電動車、電動機車等，而逐漸成長的電動車市場，並隨著相關設備的保險需求增加，推出像是「充電樁綜合保險」，提供電動車主在電動車重要補充能源上的避險需求。以及推廣全台首張的「電動機車騎乘里程計費保險」，讓民眾不需另外安裝車載裝置，即可直接在電動機車合作業者之APP上進行投保。

此外，還提供超額颱風洪水險附加條款，在傳統住宅火險保單上附加相關天災風險的保障，以及響應環保、節能理念而設計的住家綠能升級附加條款，只要保戶於承保之保險事故發生，導致保險標的物毀損，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，理賠金額可提高。

而企業部分，南山產物除了提供太陽能業者相關電子設備保險，也參與大型離岸風力發電廠之共保業務。同時，為風險管理提供客製化服務，包括安全檢測諮詢、風險評估與損害查勘等，強化客戶的作業安全。



## 推動績效

永續保險產品類別	2023年保單件數	保費收入（新台幣元）
火災不便費用保險	79,495	793,346
充電樁綜合保險	28	25,216
電動機車騎乘里程計費保險	1,320	682,138
超額颱風洪水險附加條款	52	268,734
住家綠能升級附加條款	1,099	219,259
總計	81,994	1,988,693

## 具社會效益的保險方案

為延伸社會關懷與對弱勢族群的協助，並響應金管會積極推動的普惠金融政策，南山產物推出全國首張財產保險微型保單「火災不便費用保險」，透過南山人壽慈善基金會以捐贈保費方式，讓國內低收入戶、中低收入戶能夠在免負擔保費之下，若其居住處所不幸遭受火災事故，導致建築物本身或屋內物品毀損，每人可獲得定額新台幣 8,000 元的火災不便費用保險金，暫時解決基本飲食、臨時住宿等燃眉之急。

從 2023 年 8 月至 12 月，已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣等五縣市完成簽約合作，總計讓約八萬名民眾，獲得此項保障，真正落實保險業急難救助的使命。

## 具環境效益的保險方案

南山產物結合保險核心職能，推出「住家綠能升級條款」，藉由提供優惠保費等誘因，鼓勵保戶進行綠色行動，攜手客戶共同打造永續環境與落實低碳生活。此保障主要針對投保「南山產物住宅火災及地震基本保險」、「南山產物住宅綜合保險」、「南山產物住家綜合保險」者，加繳保險費後，便可投保住家綠能升級附加條款，保戶於承保之保險事故發生，導致保險標的物毀損，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，理賠金額可提高至主保險契約約定核算各項理賠金額之 150%。

## 鼓勵綠色消費行為

南山人壽期望為客戶提供保障的同時也能夠實現環境保護，因此於特定（利變型<sup>(註1)</sup>壽險或意外險）保險商品中設計特別保障，如被保人因搭乘大眾運輸交通工具意外身故時，南山人壽會提供「加倍賠償」的保障，鼓勵保戶多善用大眾公共交通工具，鼓勵客戶多走路、運動或搭乘公共運輸交通工具，除有助減少碳排放外，亦紓緩空氣汙染問題、有益身心健康，更名為台灣 2050 年淨零排放貢獻一份心力。

此外，南山人壽致力推動的 BAM 活力洋溢 APP<sup>(註2)</sup>，在提倡健康意識的同時，鼓勵保戶養成走路運動的習慣，除了 BAM 健康也能達到減碳與降低空污排放目的。假設使用者透過走路一萬步取代汽機車交通工具，可以減少 1.42 公斤碳排放<sup>(註3)</sup>，BAM APP 至 2023 年底用戶累計健走步數接近 1,164.59 億步，相當於協助減少了 16,537 公噸碳排放。

註 1：「利變型壽險」除保證之保單預定利率外，另外設計非保證之宣告利率，透過二者利率的差額提供利率回饋機制，使保額、保單價值準備金等保單權益隨之變動，分享保險公司投資績效。

註 2：BAM 活力洋溢 App 由 SCOR 子公司 ReMark 開發所有，南山人壽與其係基於推廣促進健康管理等理念而建立合作關係。

註 3：換算方式係參考衛生福利部新聞稿「聰明吃 快樂動 多吃 1 口飯 多行 1 里路 少吃 1 斤肉 減重減碳救地球」。

## 協助應對氣候變遷

另由於全球暖化所引起的氣候異常，近年來地震、風災、水患、土石流等各式天災頻傳，為因應氣候變遷造成的衝擊，南山人壽於意外保險商品中特別設計天災相關給付，如被保險人因地震、颱風、洪水及土石流致身故或失能時，亦提供「加倍賠償」的保障，用以守護天災對人類造成的衝擊。

## 南山產物營運持續管理客戶服務

### 背景與專案內容

為提供企業持續營運之保障，針對於大型企業客戶提供損害防阻服務，以強化客戶的作業安全性，並協助企業有效管理營運風險。

### 南山投入

針對於大型企業客戶提供損害防阻服務，涵蓋現地風險查核、風險辨識講習、安全講習（如企業消防安全 / 火場求生 / 地震安全），或針對電氣設備執行紅外線熱影像檢測服務。

### 創造效益

2023 年全年度南山產物共提供 98 場次之企業服務：

- 辦理常見風險對應之損害防阻宣導，提供損害防阻建議書 23 件。
- 提供紅外線安全檢測服務達 75 場次，協助客戶發現 159 處需追蹤或需立即改善之風險，有效降低客戶作業風險。

# 04 Earth 地球守護

- 4.1 氣候變遷減緩與調適
- 4.2 水資源與廢棄物管理
- 4.3 永續供應鏈管理
- 4.4 環境公益



## 重要成果

- ✓ 承諾倡議科學基礎減碳目標 (SBTi)，並於同年底完成設定減碳目標遞交審查，目標範疇一和二碳排至2030年累計減量42%。
- ✓ 投入逾新台幣4,335萬元推動營運節能減碳，包括擴大再生能源使用、推動無紙化保單服務等，約當減少碳排放量逾900公噸二氧化碳當量。
- ✓ 取得「ISO 20400永續採購指南」證認，並發布「南山人壽永續採購宣言」。持續邀請廠商簽署「供應商 / 承攬商承諾書」，攜手供應鏈夥伴共創永續未來。
- ✓ 「南山守護海洋行動」邁向第12年，攜手企業夥伴推廣環境教育及減塑行動，並擴大關注海洋廢棄物議題。全台舉辦7場淨灘活動，觸及達1萬人次。

## ● 4.1 氣候變遷減緩與調適

### 4.1.1 氣候相關風險管理及因應

根據世界經濟論壇（World Economic Forum）發布的《2024 年全球風險報告》（The Global Risks Report 2024）指出，未來 10 年全球面臨的前四大風險均為環境相關風險，其中極端天氣事件位居第一，其次為地球系統發生重大變化、生物多樣性喪失與生態系統崩潰、自然資源短缺，與氣候相關的威脅成為全球主要面臨的重大風險，如何因應氣候變遷帶來的衝擊為全球需要共同面對的重要課題。

近年來，各國政府積極制定法規、強化氣候變遷因應的力道，南山人壽身為具影響力的金融機構之一，戮力接軌國際永續議題，並積極回應全球氣候相關議題所可能對公司帶來的衝擊。南山人壽與南山產物（以下簡稱「南山」）依據我國政府發布的「綠色金融行動方案 3.0」及「台灣 2050 淨零排放路徑藍圖」，落實本公司在應對氣候相關議題方面所採取的治理和策略，並鑑別和因應業務中存在的重大氣候相關風險和機會，持續增加公司氣候韌性。為響應全球淨零碳排趨勢，南山人壽於 2023 年初簽署承諾科學基礎減碳目標（Science-based Target, SBT），並於同年底完成設定範疇一和二及範疇三減碳目標遞交審查。未來，除將致力於營運面減碳外，也會持續監控投資部位高碳排產業曝險情形與投資組合碳排放，並考量透過持續評估綠色金融與永續主題性投資，實現科學基礎減碳目標，為全球低碳經濟轉型做出貢獻。此外，南山持續針對 TCFD 小組成員辦理教育訓練課程，並邀請外部顧問對董事會成員以及高階管理階層針對氣候相關議題進行教育訓練。

#### 氣候治理

##### 董事會監督

董事會是南山人壽氣候相關議題的最高督導單位，負責核定氣候相關風險管理政策、氣候相關風險胃納聲明等。董事會轄下功能性委員會風險管理委員會及企業永續委員會分別負責定期監督氣候相關風險與機會管理執行情形（含氣候相關指標與目標之執行狀況），於營運及投資管理架構中將氣候相關風險與機會納入考量。為確保董事對氣候相關風險與機會有適切了解，安排董事會成員參加氣候議題相關教育訓練，以了解氣候相關管理之國際發展趨勢。2023 年共完成 3 小時董事教育訓練課程。

為有效管理未來可能面臨之實體及轉型風險影響，南山人壽訂定氣候相關風險胃納聲明，配合我國政府公布之台灣 2050 年淨零排放路徑且基於 SBT 承諾，將持續評估公司資產和負債受到實體風險與轉型風險的影響，以持續精進氣候風險管理能力。另參酌同業針對氣候績效之連結制度，落實氣候治理與永續文化。

##### 高階管理階層

總經理督導並指派「氣候相關財務揭露工作小組（簡稱 TCFD 小組）」與「企業永續委員會下設之工作小組（簡稱企業永續執行小組）」，分別負責規劃、執行氣候相關風險與機會年度管理作業，每年辨識氣候變遷相關潛在風險與機會，討論評估不同業務於面對氣候相關風險之衝擊影響，研擬相關因應措施，並每年至少一次向總經理、風險管理委員會及董事會呈報年度執行結果。

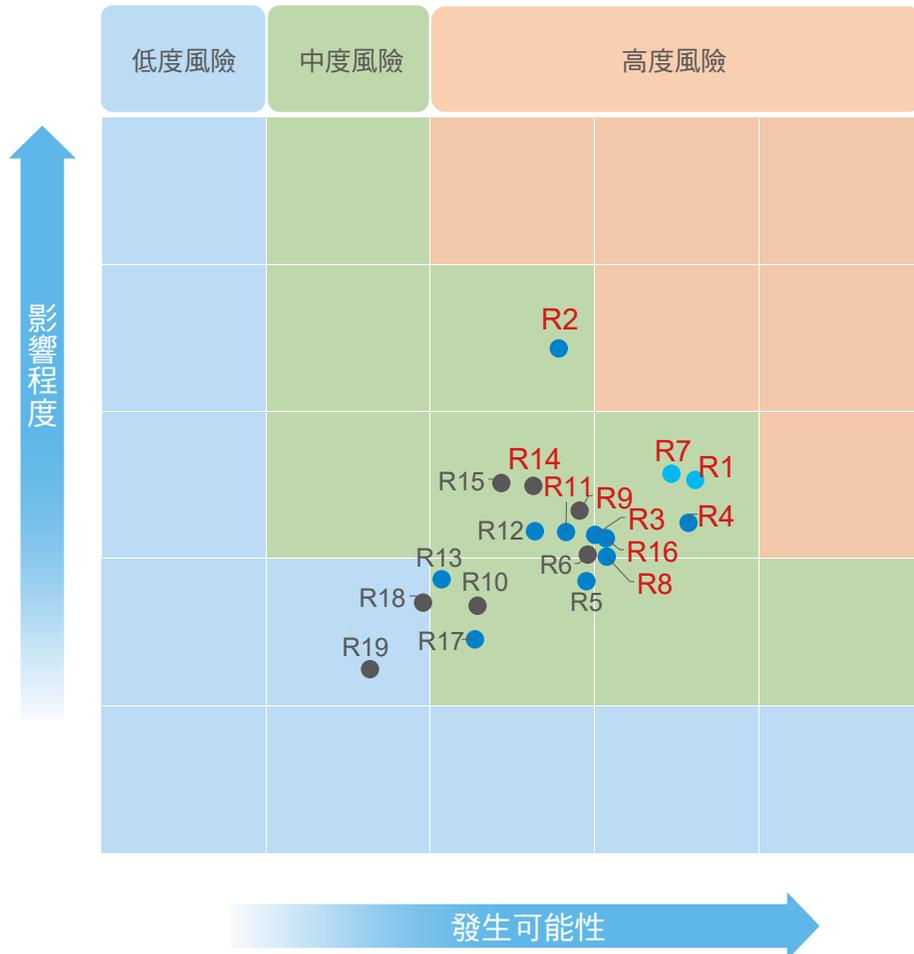
為持續建構高階主管、TCFD 小組及部門風險管理主管氣候相關風險管理能力，2023 年共完成 1 場高階主管氣候風險治理與金融業碳管理教育訓練及 1 場風險管理主管氣候風險管理教育訓練。

## 氣候策略

### 氣候相關風險鑑別結果

本公司 TCFD 小組參考國內外研究及標竿企業分析報告，考量自身業務特性，辨識歸納出 19 項公司未來可能面臨之氣候相關風險（包含實體風險及轉型風險）議題，評估其發生可能性、影響程度、及可能發生時間（短、中、長期），並進行重大性排序，2023 年鑑別出十項重大性較高之氣候相關風險，包含三項實體風險及七項轉型風險，並研擬相關因應措施。

**A** 鑑別出前十大氣候相關風險 ● 可能影響時間為長期 ● 可能影響時間為中期 ● 可能影響時間為短期



### 考量的風險因子

風險類型	風險因子
轉型風險	新興及既有的政策和法規、技術、市場、聲譽
實體風險	立即性風險、長期性風險

### 考量的時間尺度

時間尺度	定義
短期	3年（含）以內可能會發生
中期	3年以上至10年（含）可能會發生
長期	10年以上可能會發生

### 考量的價值鏈範疇

價值鏈範圍	涵蓋項目
上游採購	所有的供應商
自身營運	所有營運據點及相關作業
下游資產部位	所有投資部位、保戶

2023 年氣候相關風險依重大性由大到小排序如下：

排序	議題標號	風險類型	發生時間	風險議題	風險描述	對應既有風險	影響層面	對業務或財務之潛在影響	因應措施 / 調適行動方案
1	R2	轉型風險 政策和法規	中期	政策要求提高 綠建築比例	為因應相關法規要求及租戶期待，本公司須提高綠建築之比例，相關改變將提升營運成本。	作業風險	自身營運 投融资	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應租客對於綠建築標的具偏好或法規要求，將使投資成本增加。</li> <li>改善營運據點之相關成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續於未來新建案開發過程增加符合綠建築標準；</li> <li>2023年處於開發階段之投資性不動產專案有南山人壽A21地上權案及A26地上權案，兩案皆位於台北市信義區，產品初始定位即為頂級商辦，因此兩案皆規劃取得綠建築（EEWH）黃金級標章、LEED Gold及WELL Gold認證，預期A21及A26案可分別於2029年及2028年陸續取得相關認證。另有淡水沙崙地上權案為自用為主及部分投資性不動產專案，分為兩區開發：文創區及停車場用地，預計分別於2026年取得綠建築（EEWH）銅級標章及2027年取得綠建築（EEWH）銀級標章。</li> <li>於既有建物以更換LED燈具等日常節能指標方式進行。</li> </ul>
2	R1	轉型風險 政策和法規	短期	政策要求提高 再生能源比例	為因應法規、客戶與國際倡議要求，本公司須提高再生能源使用，相關改變將提升營運成本。	作業風險	自身營運	<ul style="list-style-type: none"> <li>政策要求再生能源使用比例增加，或再生能源價格上漲，使公司營運成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年南山人壽自有建物台中教育訓練中心及台南新市園區自發自用之太陽能發電系統，累計裝置容量1,310.14KW，預估每年發電量約150萬度，約可減少742.5公噸碳排。</li> <li>依簽署承諾SBT目標，範疇一及二碳排至2030年累計減量42%（基準年2022年），將提高再生能源使用比例。</li> <li>持續評估於自有大樓設置光電發電設備之可行性及效益。</li> </ul>
3	R7	轉型風險 技術	短期	現有產品和服 務遭低碳轉型 服務取代，可能 增加公司額外 成本	現有產品及服務需求減少，可能會逐漸轉為低碳需求，營運作業逐漸轉型為低碳排的綠色營運，降低營運產生的碳排放量。例如：「電子保單」取代傳統紙本保單，可能增加公司之「資訊科技建置費用」（包含系統需升級，儲存容量空間須擴充等）。	作業風險	自身營運 保險商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>現有產品和服務可能會被較低排放量的選擇取代。</li> <li>低碳轉型時的技術投資或建置費用可能增加營運成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由推動業務夥伴數位轉型方式，並透過數位無紙化銷售服務流程，提升業務夥伴持續永續 / 綠色保單服務型態。</li> <li>持續研發低碳保險服務，推動並提升電子化 / 行動化保險服務的使用，減少紙張使用及降低相關耗材費用，如：                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 增加「電子保單」之使用推廣</li> <li>- 建置團險線上自費加保平台，透過自費加保平台運作，逐步取代現行紙本申請作業。</li> </ul> </li> <li>南山產物持續推廣電子保單，2023年件數比例由65%提高至70%；持續宣導OCR光學字元辨識進件、線上投保、線上繳費與電子出單等一站式e化便捷投保服務，主動引導業務夥伴線上完成投保與出單。</li> </ul>

排序	議題標號	風險類型	發生時間	風險議題	風險描述	對應既有風險	影響層面	對業務或財務之潛在影響	因應措施 / 調適行動方案
4	R4	轉型風險 政策和法規	中期	溫室氣體排放 成本增加	隨著碳排放相關政策或法規趨嚴，溫室氣體排放成本隨之增加，將導致營運據點之日常營運成本增加。	作業風險	自身營運	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司營運成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山人壽依簽署SBTi所設定之科學基礎減碳目標，規劃相關因應措施（如：架設太陽能板、擴大使用再生能源、推動節電措施等），2023年更換LED燈具等節能電器、更換低溫室氣體效應冷媒之空調系統、關燈愛地球活動等，降低公司營運碳排放量。</li> <li>● 南山產物透過將梯廳LED照明採上下班模式切換、宣導辦公室節能措施（午休關燈、下班關燈及空調、辦公室禁用高耗電私人電器）、針對使用R134a此類非環保冷媒之冷氣機、冰箱等老舊電器設備，陸續進行汰換等措施，降低公司營運碳排放量。</li> </ul>
5	R9	轉型風險 市場	長期	投資對象因 市場及其客戶 訊息不確定性 導致之投資 損失	由於本公司之業態持有大量投資部位，未來因環境永續意識的提高與不動產相關風險可能直接影響投資標的市場價值，造成投資標的價值減損與損失。	市場風險 信用風險	投融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高碳排產業清單標的受轉型風險影響，因該標的環境績效指標較差，可能導致投資標的的市值降低，進而造成投資標的之價值減損。</li> <li>● 由於投資性不動產租客對於環境永續意識的提高，及受氣候災害影響，可能導致本公司持有不動產價格下降或租金收入減少。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期評估南山持有高碳排產業清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響。</li> <li>● 定期追蹤高實體風險不動產之調適因應措施執行情形。</li> <li>● 新建設計時加入氣候相關風險因子考量，物業營運管理則納入環境永續作為，積極提供符合環境永續之不動產租賃市場產品。</li> </ul>
6	R16	實體風險 長期性風險	中期	因應平均溫度 升高進行電力 結構轉型，導 致公司營運成 本增加	近年極端氣溫的情況增加，未來平均溫度持續攀升下，因台灣電力結構轉型，預估未來電價將逐步升高且政府持續推動再生能源轉型，未來將須購買綠電或再生能源憑證，以降低集團碳排放量，導致本公司營運成本增加。	作業風險	自身營運	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能源價格上漲，導致營運據點成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已規劃綠電採購，並訂定長期契約，降低未來價格可能上漲之風險。</li> </ul>
7	R14	實體風險 長期性風險	長期	承保標的受海 平面上升影響 導致損失	若本公司之承保對象位於高實體風險地區（如海邊、低窪地區），承保對象或標的發生意外或損害的機率增加，理賠支出也會隨之增加。	保險風險	保險商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 理賠及出險機率增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山產物核保過程善用災害潛勢地圖進行核保篩選，同時妥適安排再保險進行風險移轉。</li> </ul>

排序	議題標號	風險類型	發生時間	風險議題	風險描述	對應既有風險	影響層面	對業務或財務之潛在影響	因應措施 / 調適行動方案
8	R3	轉型風險 政策和法規	中期	投資對象面臨轉型相關法規風險，進而影響相關金融風險	隨著國內外對於全球淨零碳排放政策加嚴，使投資標的環境績效指標較差（如，高碳排放產業之碳排放量）而影響其評價，連帶導致本公司投資損失，財務體質受到影響。	市場風險 信用風險	投融資	<ul style="list-style-type: none"> <li>高碳排放產業清單標的受氣候風險或淨零碳排放政策影響，可能導致企業營收、現金流量及資產價值減少等，其投資標的市值降低，進而造成投資標的之價值減損或財務體質惡化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期評估南山持有高碳排放產業清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響。</li> </ul>
9	R8	轉型風險 市場	中期	客戶行為變化	在淨零轉型趨勢下，大眾日益關注永續相關議題，本公司若因推動永續/綠色保險與服務不夠積極，將導致在氣候相關機會市場的市占率落後，造成業務及客戶流失、營收下滑。	作業風險 聲譽風險	自身營運 保險商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運收入減少。</li> <li>市占率下降。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動電子化 / 行動化保險服務，並藉由推動業務夥伴數位轉型方式，透過數位無紙化銷售服務流程，提升業務夥伴持續永續 / 綠色保單服務型態，滿足客戶需求，回應客戶偏好轉變。</li> <li>積極推動永續商品：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 主動預防型商品（如：外溢保單）：提高「外溢保單」之比重，藉由「主動事前預防」來增加保戶之抵抗力，降低疾病發生。南山人壽目前已設計具有外溢獎勵機制商品，鼓勵保戶進行自主健康管理，提供保戶最有感的「現金回饋」。</li> <li>(2) 因應氣候變遷提升保障商品（如：因氣候變遷引發的疾病醫療 / 意外等商品）。</li> </ul> </li> <li>南山人壽成立健康守護圈，攜手眾多大健康產業的合作夥伴，持續為保戶打造全健康歷程的「健康促進」及「醫療照護」健康增值服務，協助客戶促進健康。</li> <li>南山人壽成立健康守護青年軍，遴選業務菁英種子，提供紮實的教育訓練及台北醫學大學的專業認證，將能夠提供保戶個人健康且全方位的健康照護服務資訊。</li> <li>持續關注永續議題，掌握市場商機。</li> <li>啟動Compass Rewrite，全面盤點團險作業流程，置換並優化團險與理賠系統，提升電子化作業，強化南山人壽團險重視綠色保險的形象。</li> <li>南山產物2023年推出南山產物充電樁綜合保險，並持續推動損害防阻協助客戶因應氣候變遷風險。</li> </ul>
10	R11	實體風險 立即性風險	中期	承保標的受氣候災害導致理賠增加	若本公司之承保對象位於高實體風險地區，可能受短、中期氣候災害損傷，如：人員或資產受颱風、暴雨傷害或損害，導致理賠發生率增加，繼而增加理賠成本。	作業風險 保險風險	保險商品 自身營運	<ul style="list-style-type: none"> <li>承保具氣候風險險種，因強降雨等發生機率及強度增加，導致損失頻率及損失幅度增加，繼而增加理賠成本。</li> <li>企業員工理賠風險增加理賠成本提高。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為避免承保標的受氣候風險影響，而導致理賠增加，南山產物為大型企業客戶提供損害防阻服務，由工程師客製化提出損害防阻查勘建議，提高設備運轉可靠性及工業安全，強化事前預防與企業持續營運保障。</li> <li>南山產物核保過程善用災害潛勢地圖進行核保篩選，同時妥適安排再保險進行風險移轉。</li> </ul>

## 氣候相關機會鑑別結果

經相關部門填寫問卷並進行研討後，南山鑑別出十項氣候機會，後續向企業永續委員會報告並經同意，聚焦於八大機會議題，作為公司開展細部機會與採取行動措施的方向，以積極投入氣候變遷行動，掌握市場趨勢且連結商業機會。

機會類型	發生時間	機會議題	機會描述	潛在財務衝擊	採取行動措施
產品和服務	短期	新產品研發與創新	配合政府政策、市場趨勢等，提供主動預防型產品（如：外溢保單）及因應環境變化提升保障之商品（如：醫療健康 / 意外等商品），可借助保險的風險管理機制及其衍生功能，提升保戶健康及企業客戶營運的韌性，降低因氣候變遷產生的疾病或理賠發生機會。	因產品與服務的需求增加，營收增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因應氣候變遷造成消費者保障需求之變化，彈性研發及推出各類保障之新商品，包含主動預防型商品（如：外溢保單）及因應氣候變遷提升保障商品（如：因氣候變遷引發的醫療健康 / 意外等商品）。</li> <li>● 健康守護圈攜手眾多健康產業的合作夥伴，持續為保戶打造全健康歷程的「健康促進」及「醫療照護」健康加值服務，協助客戶促進健康。</li> <li>● 為大型企業客戶提供損害防阻服務，由損害防阻工程師客製化提出損害防阻查勘建議，提高設備運轉可靠性及工業安全，強化事前預防與企業持續營運保障。</li> </ul>
產品和服務	短期	增加綠色保險產品	市場對綠色產品的需求增加，將低碳、環保、節能等綠色發展理念融入商品（如：再生能源產業保險），可借助保險的風險管理機制及其衍生功能達成保護環境目的，降低因氣候變遷產生的疾病及理賠發生機會。相關綠色保險商品開發及販售也可使保費收入隨市場需求增加。	因產品與服務的需求增加，營收增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山產物陸續推出多項綠色保險產品，包括因應電動車發展趨勢的「充電樁綜合保險」、「電動機車騎乘里程計費保險」，因應極端氣候的「超額颱風洪水險附加條款」，鼓勵建築綠色翻新的「住家綠能升級條款」；挹注保費收入持續成長中。</li> </ul>
產品和服務	短期	數位化服務	營運作業逐漸轉型為低碳排的綠色營運，降低營運產生的碳排放量以及營運成本；並能提升品牌形象，有機會帶動公司業績成長。	間接（營運）成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過推動服務及作業流程數位 / 無紙化，取得保險碳足跡減碳標籤的認證。</li> <li>● 南山人壽於2022年通過ISO 14067認證，並經由界定合理的「人身保險服務」碳足跡盤查範疇以建立具體、完整的流程與科學化計算基礎；除取得環保署核發碳標籤使用許可，更採取低碳營運轉型：以大量減少紙本輸出方式及人力分流模式進行，進而符合5年內碳足跡減量達3%以上，取得減碳標籤使用許可。</li> <li>● 子公司南山產物響應金管會推動電子保單的政策，使用率近7成。另針對電子保單進行碳足跡計算，成為台灣第一家通過電子保單碳足跡查驗的產險公司。</li> </ul>

機會類型	發生時間	機會議題	機會描述	潛在財務衝擊	採取行動措施
資源效率	短期	能資源效率提升	公司透過汰換營運據點低能源效率設備，提升能源使用效率，減少內部設備用水用電，並且減少營運成本。	間接（營運）成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>依簽署承諾SBT目標，範疇一和二碳排至2030年累計減量42%。</li> <li>取得ISO 14046 水足跡標準認證。</li> </ul>
資源效率	中期	綠建築	新建大樓（含投資及自用）建築或分公司的營建工程使用綠建材、在營運據點裝設太陽光電設施或採購新型節能設備提升能源使用效率，藉此節能減碳並提升再生能源使用量，降低營運成本、達到環保效益。	固定資產價值上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物設備更新符合節能標章，裝修更新採用綠建材。</li> <li>透過開發自發自用太陽能、購買綠電等作為，降低碳排。</li> <li>新建建築物符合綠建築標準，並取得綠建築相關標章認證。</li> </ul>
市場	短期	綠色金融與永續主題性投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過不定期評估主題性投資，協助促進人類健康福祉、綠色能源、低碳、綠能科技、新農業、循環經濟等之產業發展，促進社會有序地朝向綠色經濟時代邁進。</li> <li>評估本公司持有高碳排產業清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響。</li> </ul>	財務資產的多元化	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加主題性投資：評估 / 投資綠色 / 永續議題投資。</li> <li>提升SBT覆蓋率。</li> </ul>
營運韌性	短期	綠色採購	優先採購低環境衝擊產品，如：節能、節電、節水相關設備等環保標章產品，以降低營運據點能源浪費並降低營運成本。	間接（營運）成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年取得ISO 20400永續採購指南驗證。</li> <li>舉辦供應商大會，並於供應商大會與廠商溝通永續議題。</li> <li>依據環境定義之環保標章產品優先進行採購。2023年綠色採購金額為新台幣148,352,874元。</li> </ul>
能源來源	中期	再生能源與綠色租賃	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入再生能源使用，於自有大樓建置太陽能發電系統，以自發自用配合餘電出售，達到減排成效，降低營運成本。</li> <li>響應經濟部推出之「綠色租賃方案2.0」，協助商辦大樓或同類型集合式場域的承租企業，透過轉供電力模式，取得綠電與再生能源憑證。</li> </ul>	間接（營運）成本減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>進行太陽能建置的效益評估，並規劃於兩處自有大樓建置太陽能裝置；完工後預計年產電量116.5萬度。</li> <li>結合SBT減碳目標規劃採購綠電，提高再生能源使用比率。</li> <li>響應「綠色租賃2.0」，臺北南山廣場引進再生能源倡議租客使用綠電，預估2024年轉供綠電247萬度、2025年轉供綠電312萬度。</li> </ul>

## 情境分析

情境分析 (Scenario Analysis) 為中立的模擬估算工具，探索不同氣候情境樣貌將分析結果應用在不同管理目的；南山透過氣候情境來理解氣候相關風險與機會之衝擊；在實體風險方面考慮政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 第五次評估報告書所模擬的兩種情境 RCP 2.6 及 RCP 8.5；在轉型風險方面以中央銀行與監理機關綠色金融系統網絡 (Central Banks and Supervisors Network for Greening the Financial System, NGFS) 中的兩種情境 NDCs 與 Net Zero 2050 衡量投資組合面臨衝擊，建構前瞻性情境分析模型，以衡量氣候相關風險帶來的財務影響與策略韌性。

## 實體風險分析

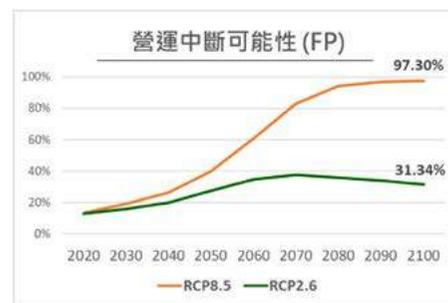
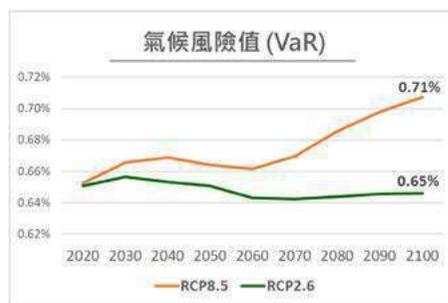
南山以 RCP2.6、RCP8.5 情境參數，對自有營運據點及投資性不動產於 2020 年至 2100 年間所面臨之實體風險氣候風險值 (Value at Risk, VaR) 與營運中斷可能性 (Failure Probability, FP) 進行分析。

### XDI氣候風險值

透過評估地表淹水、乾旱所致之地表滑動、河流氾濫、沿海洪災、森林野火，以及極端強風之多種量化氣候風險值計算實體風險災害影響，以及大樓據點所面臨實體風險之潛在財務影響。南山採用氣候風險模型資料庫，針對自有營運據點及投資性不動產進行實體風險評估分析，並將氣候敏感度區分低、中低、中、中高、高為 5 個等級呈現。氣候風險等級分析結果，在 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，顯示南山無營運據點位於高風險地區，有 1 處自有營運據點落於中高風險，主要係因河流氾濫、及乾旱所致之地表滑動氣候風險因子所致；投資性不動產有 4 處落於高風險，主要係因地表淹水氣候風險因子所致。依 2023 年底部位，RCP2.6 情境下，於 2100 年之平均氣候風險值為 0.65%；RCP8.5 情境下，於 2100 年之平均氣候風險值為 0.71%。

### 營運中斷可能性

營運中斷可能性係指該一地區當年可能因氣候災害，導致該地區大樓無法運作的機率。根據分析結果，在 RCP2.6 和 RCP8.5 情境中，「極端高溫」是造成營運中斷的最大因素。依 2023 年底部位，在 RCP2.6 情境下，於 2100 年之平均營運中斷可能性為 31.34%；RCP8.5 情境下，於 2100 年之平均營運中斷可能性為 97.3%。



## 轉型風險分析

各國政府為因應氣候變遷衝擊，從碳排監管與碳費徵收雙管齊下進行政策開展，此舉將使得須衡量投資標的在面臨全球淨零碳排的目標時，是否會衍生相關金融風險進而造成公司投資損失；並且需要納入氣候風險因子以量化模型評估投資策略韌性。

### 情境分析

依據歐洲保險及職業退休金管理局 (European Insurance and Occupational Pensions Authority, EIOPA) 針對 ORSA 中的氣候變遷風險發布的應用指引，企業應至少使用兩個長期的氣候情境進行分析。

- 情境一：該長期氣候變遷情境中，全球升溫維持在攝氏 2°C 以下。
- 情境二：該長期氣候變遷情境中，全球升溫大於或等於攝氏 2°C。

以下說明南山所使用的 NGFS Phase III GCAM 5.3 模型下 NDCs 與 Net Zero 2050 情境進行情境分析，透過碳費與碳排等參數對投資組合進行加壓，建構量化模型以產出投資標的評級變化以及財務衝擊，並將情境分析結果導入計算信用風險與市場風險以進行壓力測試。

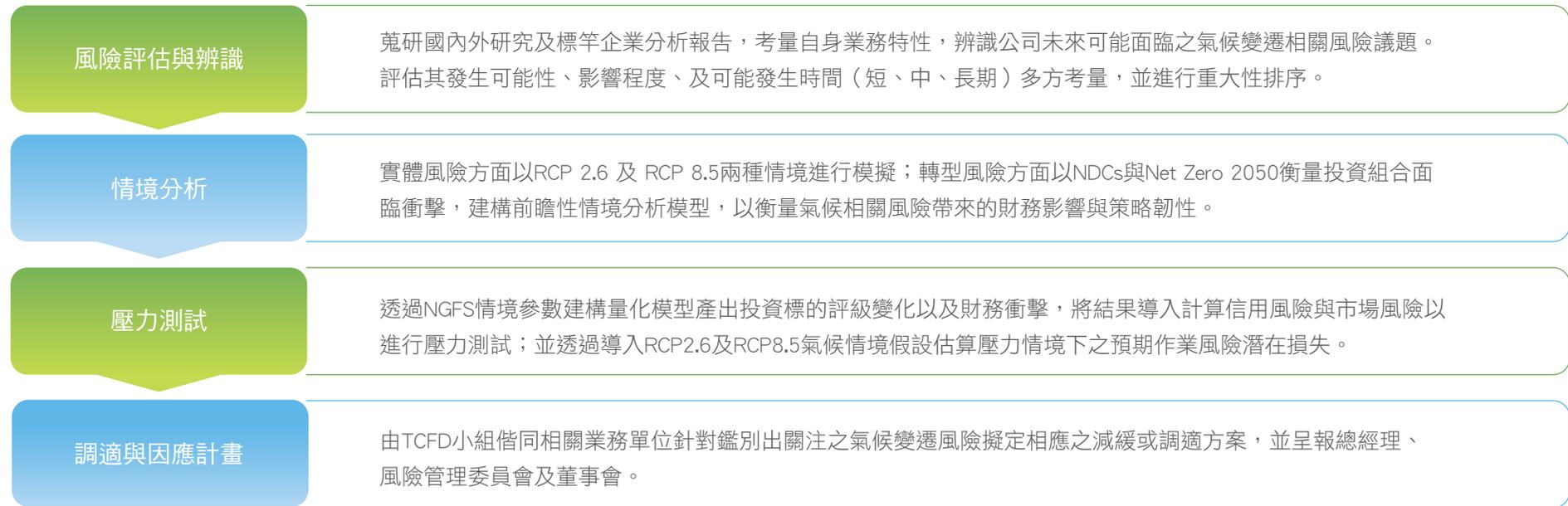
NGFS情境	國家自定貢獻 NDCs (Hot house world)	2050淨零 Net Zero 2050 (Orderly)
情境假設	該情境包含各國承諾政策，透過溫室氣體減量目標達到控制全球升溫幅度。	為積極溫室氣體減量目標的情境假設，透過嚴格的氣候政策以及技術創新以控制全球升溫幅度。
2100年目標升溫幅度	2.6°C	1.4°C
使用情境參數	Price   Carbon (US\$2010t / CO <sub>2</sub> ) Emissions   CO <sub>2</sub> (Mt CO <sub>2</sub> / yr)	Price   Carbon (US\$2010t / CO <sub>2</sub> ) Emissions   CO <sub>2</sub> (Mt CO <sub>2</sub> / yr)
預估時長	2023-2050	2023-2050

本公司盤點高碳排產業債券與股票投資後，以轉型風險驅動因子結合曝險公開財報完成氣候變遷風險傳導路徑計算，產製未來 30 年的情境分析結果。在各個產業中，特別關注發電業、多用途公用事業、金屬挖礦業以及石油、天然氣和消耗性燃料等高碳排放量產業。在不同情境之間，多用途公用事業在 NDCs 情境下的評級降評程度較劇烈，而金屬挖礦業與石油、天然氣和消耗性燃料則是在 Net Zero 2050 情境下的評級降評程度較劇烈。

## 氣候風險管理

### 氣候風險管理架構

南山依循 TCFD 揭露建議，以及我國「保險業氣候相關風險財務揭露指引」建立氣候相關風險與機會的管理機制。定期進行氣候相關風險與機會辨識，評估其對業務與財務所造成之潛在影響，研擬相關調適或減緩因應措施。南山亦將氣候相關風險整合於現有之風險管理架構，並依循內部控制三道防線進行權責劃分，以確保氣候相關風險能獲得適當管控。



南山人壽由董事會核定《氣候相關風險管理政策》，定義董事會與高階管理層的權責、制定氣候相關風險與機會的監督與管理機制，並訂定氣候相關風險胃納聲明；另輔以《氣候相關風險管理要點》，規劃治理架構下之權責單位於氣候相關議題之職責及相關呈報流程。南山人壽同時也調整投資與不動產相關風險管理流程，將氣候風險納入考量，以完善氣候相關風險管理。

南山人壽針對實體風險分析之自有自用營運據點，主要訂有營運持續計畫因應；於投資性不動產，則訂有國內不動產投資作業處理程序，對評估後屬特殊地質或臨近海岸之素地開發型投資標的採取相關因應或調整。

## 投資組合財務碳排放

為對全球應對氣候變化的努力做出貢獻，及為展現身為投資人對永續發展的承諾，本公司響應「碳會計金融合作夥伴關係」(The Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 精神，依循其方法學計算投資組合財務碳排放，作為管理投資組合之氣候相關風險的管理與評估工具。

南山 2023 年投資組合財務碳排放為 14,395 千公噸二氧化碳當量 (KtCO<sub>2</sub>e)，盤查資產占總投融資金額之覆蓋率約為 78.9%。

觀察投資組合各產業碳排情形，石油與天然氣業、鋼鐵業及電力業之碳排放相較 2022 年增幅較大。隨著國內外企業揭露碳排資料家數增加趨勢，投資組合資料品質較 2022 年提升。

範疇三 投資資產類別	碳排放量 (註1) (千公噸二氧化碳當量)		經濟排放強度 (註4)		數據品質 (註5)	
	2022年	2023年	2022年	2023年	2022年	2023年
股權	590	665	2.16	2.19	1.45	1.24
債券	3,107	3,246	1.30	1.35	1.63	1.53
主權債 (註2)	-	10,478	-	9.14	-	2.00
商業不動產投資 (註3)	91	6	0.08	0.06	4.00	4.00
小計1 (股權+債券)	3,697	3,911	-	-	-	-
小計2 (股權+債券+主權債)	3,697	14,389	-	-	-	-
小計3 (股權+債券+主權債+ 商業不動產投資)	3,787	14,395	-	-	-	-

註1：南山範疇三投資組合盤查之資產類別為股權、債券（含公司債、金融債）及商業不動產投資；2023年新增納入主權債。

註2：主權債計算所使用的各國「國家碳排放量」以及「按購買力平價計算之國內生產毛額」數據分別來自歐洲聯盟委員會（European Commission）以及國際貨幣基金組織（IMF）。

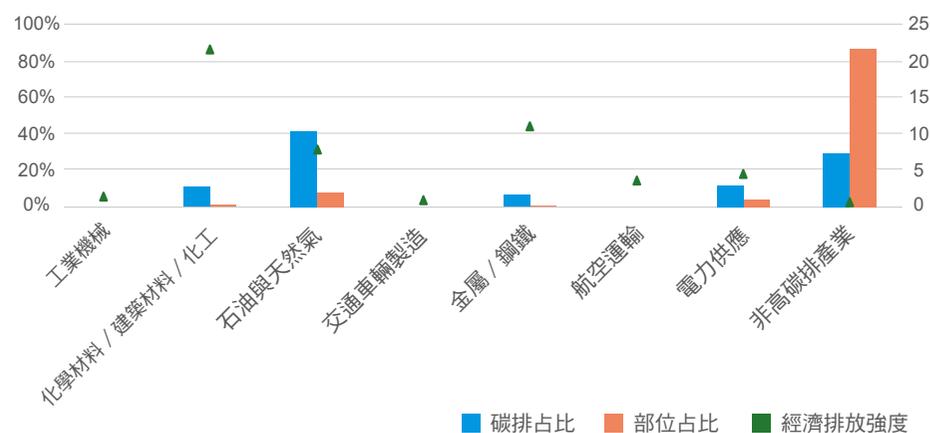
註3：2023年依PCAF發布的第二版文件，調整商業不動產投資涵蓋範圍僅納入無營運控制權之商業不動產投資。

註4：經濟排放強度：投資部位為公噸二氧化碳當量 / 佰萬新台幣投資金額；商業不動產投資為公噸二氧化碳當量 / 樓地板面積m<sup>2</sup>。

註5：數據品質：1分為資料品質最佳，5分為資料品質最差。

## 投資部位碳排產業分佈

2023年財務碳排放產業分布情形



產業	碳排占比 (%)	部位占比 (%)	經濟排放強度
工業機械	0.17	0.2	1.29
化工 / 化學材料 / 建築材料	10.87	0.7	21.62
石油與天然氣	41.60	7.6	7.89
交通車輛製造	0.07	0.1	0.82
金屬 / 鋼鐵	6.78	0.9	11.03
航空運輸	0.25	0.1	3.49
電力供應	11.46	3.7	4.52
非高碳排產業	28.80	86.7	0.48
合計	100	100	1.45

註：產業分佈計算涵蓋股權、債券（含公司債、金融債）部位。

## 投資部位碳排國家分佈

投資資產國家 / 區域	碳排占比 (%)	經濟排放強度
美洲	41.7	3.10
亞太	31.4	6.67
台灣	13.6	4.02
歐洲	8.8	1.80
非洲	3.6	18.26
其他	0.9	8.26
合計	100	3.74

註：國家分佈計算涵蓋股權、債券（含公司債、金融債）、主權債部位。



## 氣候指標與目標

為監控氣候相關風險之管理情形、並響應政府綠色金融行動方案 3.0 政策規範，積極推動自有自用大樓導入 ISO14001 環境管理系統、ISO 14064-1 溫室氣體盤查、ISO 50001 能源管理系統等相關行動方案；透過全面性的盤查，有效掌握公司營運的碳排放量與能源使用效率。訂定氣候管理指標與目標如下：

類別	低碳營運		低碳經濟
	綠色採購	溫室氣體排放	投資組合共同設定SBT目標
指標說明	辦公、事務設備綠色採購金額占總採購金額比例。	公司營運據點範疇一和二碳排放量減量。	公司範疇三投資組合（包含上市櫃的股權、債券、ETF、共同基金及REITs）通過SBT目標比例。
單位	%	公噸二氧化碳當量	%
基準年	2023年	2022年	2022年
基準年值	3%	21,679公噸二氧化碳當量	25.3%
目標	2030年5%	依簽署承諾SBT目標，範疇一和二碳排至2030年累計減量42%。	依簽署承諾SBT目標，範疇三投資組合至2028年通過SBT目標比例需達50.2%。

註1：依SBTi方法學，南山範疇三採PC法（SBT Portfolio coverage targets，投融資組合共同設定SBT法）進行目標設定。表中所列之範疇一和二及範疇三的SBT減碳目標，係本公司依SBTi方法學計算結果，尚未完成SBTi審查。最終目標設定數據仍依之後SBTi官方審查結果為準。

註2：針對綠色採購指標，因考量2022年綠色採購金額已達到原訂2027年目標，為加強目標鑑別度，改為監控辦公、事務設備綠色採購金額占總採購金額比例，以利追蹤氣候風險管理績效。

### 低碳營運指標管理情形

指標	2022年 (南山人壽+ 南山產物) 註1	2022年 (南山人壽)	2023年 (南山人壽) 註2
範疇一 (公噸二氧化碳當量)	1,797.223	1,766.859	2,196.530
範疇二 (公噸二氧化碳當量)	19,882.080	18,757.860	18,740.407
範疇一+二 (公噸二氧化碳當量)	21,679.303	20,524.719	20,936.937

註1：2022年碳排放量更新為查證後數據。

註2：2023年僅揭露南山人壽碳排放量；另因南山產物尚未完成盤查，故未計入。

### 低碳經濟指標管理情形



南山人壽已於 2023 年簽署承諾科學基礎減碳目標 (Science-based Target, SBT)，並於同年底完成設定範疇一和二及範疇三減碳目標遞交審查。南山人壽已將氣候相關風險所訂定之指標與目標的年度執行情形，納入 TCFD 推動或執行相關單位之年度整體績效衡量，將持續落實相關行動方案之推動與執行。(低碳營運及低碳經濟相關作為，請詳見 4.1.2 低碳營運、4.1.3 低碳保險及 6.5 永續金融中議合原則及氣候相關風險之投資管理機制)

### 4.1.2 低碳營運

#### 環境能源政策

南山人壽多年來持續投入環境永續及節能減碳的各項行動，恪遵環境與能源管理法規及義務。完整導入 ISO14064-1、ISO14001 及 ISO50001 三大環境永續系統，期望全體內勤員工與業務夥伴以具體的行動計劃全面落實，以達成公司對於環境和經濟的永續發展目標。

#### 溫室氣體排放管理

南山人壽自 2016 年起導入溫室氣體管理系統三大標準之一的 ISO 14064-1，並以 2022 年為基準年，檢視每年營運產生的碳排放量，掌握主要碳排放來源、樣態及發展相應的減量策略。本公司自身營運產生的溫室氣體排放主要來自於外購電力，2023 年完成盤查覆蓋率達 100%，2024 年完成查證覆蓋率 100%。

#### 類別1與類別2溫室氣體排放

項目	單位	2022年	2023年
直接溫室氣體排放量 (類別1)	公噸二氧化碳當量	1,766.859	2,196.530
能源間接溫室氣體排放量 (類別2)		18,757.860	18,740.407
總排放量 (類別1+類別2)		20,524.719	20,936.937
盤查覆蓋率	%	100%	100%
據點查證覆蓋率	%	31%	100%
樓地板面積	坪	77,649.37	76,414.8
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量 / 坪	0.264	0.274
	公噸二氧化碳當量 / 百萬營收	0.043	0.045

註1：本公司採用 ISO 14064-1：2018 進行溫室氣體盤查與揭露，類別1溫室氣體對應範疇一排放，類別2溫室氣體對應範疇二排放，類別3-6溫室氣體對應範疇三排放。

註2：盤查範圍覆蓋南山人壽所有自有大樓、自有或租用樓層以及各通訊處辦公室，未包含南山產物。

註3：溫室氣體包括二氧化碳 (CO<sub>2</sub>)、甲烷 (CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮 (N<sub>2</sub>O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF<sub>6</sub>)、三氟化氮 (NF<sub>3</sub>) 等7種，南山人壽溫室氣體盤查作業，係採ISO 14064-1營運控制法進行盤查。

註4：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數為0.495 (2022年) 公斤二氧化碳當量 / 度。

註5：GWP來源：引用IPCC (2021) 第六次評估報告之全球暖化潛勢值。

## 類別3-6溫室氣體排放

類別	單位	盤查項目	2021年	2022年	2023年
類別3運輸之間接 溫室氣體排放量	公噸二氧化碳當量	商務差旅	29.917	63.382	165.196

註1：本公司採用ISO 14064-1：2018進行溫室氣體盤查與揭露，類別1溫室氣體對應範疇一排放，類別2溫室氣體對應範疇二排放，類別3-6溫室氣體對應範疇三排放。

註2：2023年不含南山產物。

## 營運節能減碳行動

為減少自身營運對環境的衝擊，南山人壽積極採取節能減碳行動，響應綠色能源政策，設立各項環境永續行動方案的短、中、長期目標，包含辦公室節能、發展再生能源系統、員工節能行動與無紙化保單與服務，以期減少營運直接產生的溫室氣體排放，以實際行動實踐南山對環境守護的承諾。2023年，南山人壽投入逾新台幣 4,335 萬元推動營運節能減碳，約當減少碳排放量逾 900 公噸二氧化碳當量。

## 2023年各項節能減排專案與成果

節能減排專案	專案類型	投資金額（新台幣元）	節電量（度）	減碳量（公噸二氧化碳當量）	每年節省的金額（新台幣元）	投資回收期（年）
汰換節能燈具（南山人壽）	建築物能效	2,798,343	235,679	116.661	732,963	3.82
汰換節能燈具（南山產物）	建築物能效	1,270,800	25,655	9.193	57,761	22
自發自用再生能源	低碳能源發電	約20,000,000	415,355	205.601	1,291,754	15
關燈一小時 減碳愛地球	公司政策或行為改變	—	3,854	1.908	11,986	—
視訊會議推廣	公司政策或行為改變	1,220,000	—	22.677	—	—
無紙化會議	公司政策或行為改變	100,000	—	8.091	374,400	0.27
資訊機房節能	公司政策或行為改變	—	14,106	23.661	49,371	—
無紙化保單與服務	公司政策或行為改變	—	—	431.051	11,477,500	—
不動產節能修繕	建築物能效	17,970,000	218,406	100.248	—	—
總計		43,359,143	913,055	919.91	13,995,735	—

註：節約用電量計算方式：新舊設備之功率差（瓦）× 2023年工作天數（248天）× 上班時數（8小時） / 1,000

## 視訊會議推廣

### 南山投入

擴大建置「視訊會議系統」，除減少群聚接觸風險，亦大幅降低人員參與會議移動的交通時間與運具的耗能。

### 創造效益

2023年視訊會議場次總計15,357場，共減少碳排放量約22.677公噸二氧化碳當量。

註：以2023年線上大型會議（例如教育訓練、線上課程、說明會等）參與人次，推算運輸上減少之碳排放。

## 無紙化會議

### 南山投入

發展「無紙化會議系統」，不僅兼具節能及減少紙張列印的優點，更可藉此集中控管機密文件，加上身分認證和權限控管機制，降低資料外洩風險。

### 創造效益

2023年會議場次總計為502場，共減少約144.4萬張列印張數；減少碳排放量約8.091公噸二氧化碳當量。

註：2023年度會議場次較2022年度增加30場，顯示推廣成效。

## 資訊機房節能

### 南山投入

為落實自身營運節能減碳，南山人壽積極推動「資訊機房節能」，主要措施包含：

- 持續改善機房冷熱通道隔離性，將機櫃補齊或角落缺口透過墊片阻絕混風狀況。
- 減少伺服器主機的數量：透過主機或作業系統虛擬化技術，可以讓一台實體硬體主機共住更多虛擬應用系統主機，或者透過容器化技術，可以讓單一作業系統共住更多應用系統服務，藉此減少實體硬體主機採購數量，達到節能省電、省空間效果，並讓資訊機房內的溫度能夠降低。

### 創造效益

1. 2023年的電力使用效率（PUE-Power Usage Effectiveness）從1.86降至1.85，2023年電力節省達14,106度，減少碳排放量約6.982公噸二氧化碳當量。
2. 透過提高虛擬化集縮比、記憶體整併與淘汰老舊伺服器，減少碳排放16.679公噸二氧化碳當量。

## 落實節能減碳行動

除導入例行性的辦公室節能減碳措施外，南山人壽也積極向內勤員工宣導，在日常工作及通勤中落實環保行動。

措施	內容說明
樓梯輕鬆行 健康一定行	減少短乘電梯，實施上下三層樓步行運動，除共同節能減碳愛地球，亦藉此強化內勤員工自身健康。
電梯依離峰時段減台運作	依上下班時段及假日電梯尖峰及離峰時段安排電梯運行數量，以減少耗電。
推行並宣導隨手關燈	公告予各部門指定窗口執行中午休息時段關燈措施，另提醒內勤員工不在辦公室時應隨手關燈。
下班後隨手關閉事務設備電源	提醒內勤員工下班後隨手關閉個人電腦、事務機器及空氣清淨機。
梯廳及茶水間等公共區域調整照明模式	總公司各樓層梯廳LED照明改採上/下班模式切換，茶水間換裝感應式LED燈具，以減少耗電。
擦手紙減量	公區擦手紙紙質規格改採用環保再生紙並換裝拉霸式紙架，耗材補充方式調整為上/下午各補充1次之固定頻率，以降低消耗量。

## 關燈一小時 減碳愛地球



### 背景與專案內容

南山人壽關注氣候變遷所引發之暖化問題，2018年起響應世界自然基金會（World Wide Fund for Nature, 簡稱WWF）所發起的「Earth Hour地球一小時」關燈活動。

### 南山投入

2023年串聯包含臺北南山廣場在內25棟南山自有大樓，關閉外牆燈一小時，為降低溫室氣體排放盡一份心力，期盼藉由實際行動宣導隨手節電、降低能源耗損的觀念，並藉由群體行動的效益，讓內勤員工與業務夥伴們了解齊心協力推動減碳的巨大影響力。

### 創造效益

活動總計1小時關燈南山自有大樓節省電度約3,854度，約可減少1.908公噸二氧化碳當量（註）。

註：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數為0.495（2022年）公斤二氧化碳當量/度。

## 再生能源使用

為接軌台灣淨零路徑與國際低碳轉型，2021年投入約新台幣2,000多萬元發展綠電系統，透過建置台中烏日「南山教育訓練中心」（ETC）屋頂太陽能發電系統，採自發自用配合餘電出售方式，2022年5月完工、台電掛表開始發電自產電力，2023年8月將ETC太陽能光電「餘額躉售」變更為「轉供自用」，其中約33萬度可供ETC自用，餘電約25萬度/年透過台電電網轉供給南山大樓使用，目前南山大樓已開始使用ETC之轉供綠電，每年約可再增加250張再生能源憑證，預估ETC及南山大樓使用綠電占總用電量約1.5%。

除此之外，2023年投入約新台幣5,000萬元發展綠電系統，透過建置台南新市科學園區廠辦大樓屋頂太陽能發電系統，採自發自用，預計2024年7月台電掛表開始發電自產電力，預估總發電量可達110萬度。



## 能源使用情形

能源類別	單位	2022年	2023年
非再生能源	外購電力（單位：MWh）	49,072	37,854
	燃料（單位：公升L）	22,303	22,516.48
再生能源（單位：MWh）		212,781	415,355
總計（單位：千兆焦耳）		0.132	0.137
能源密集度（焦耳/每人）		4.59	4.83
總計（單位：MWh）		36,729.8	38,058.3

註1：未包含南山產物。

註2：2020年、2021年外購電力度數係將當年度電費除以台電平均電價計算。

註3：1 kWh等於0.0036 GJ。

## 無紙化保單與服務

開發「行動投保通」銷售平台，保戶於平板電腦上簽名即可完成投保，藉此節省紙張浪費。同時積極推廣電子單據及電子保單，取代以往紙本寄送的方式，將多項單據、通知書及保險單改以電子文件形式寄送，落實永續。

績效成果	說明
 <p><b>減碳量</b></p> <p>減碳431.051公噸 二氧化碳當量</p>	<p>行政流程e化專案成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>申請電子單據服務的保戶數逐年增加，截至2023年底逾180.5萬張的保單改採電子單據。</li> <li>個單及旅平險電子保單截至2023年底共發出約35.5萬件。</li> </ul>
 <p><b>節紙量</b></p> <p>4,591萬張</p>	<p>降低保單碳足跡：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>每張保單每年寄送7次單據，每次寄送3頁A4紙張（含信封）估計，南山人壽因保戶改採電子單據，每年可省下逾3,792.4萬張A4紙張。</li> <li>個單及旅平險保單平均需使用約40張紙及10張紙。若採電子保單發單，估計每年約可省下約799萬張A4紙。</li> </ul>

註1：依據每包A4紙（500張）耗用3.8公斤二氧化碳當量計算（來源：產品碳足跡資訊網），共減少逾348.917公噸二氧化碳當量。

註2：依IPCC方法估算，每運送一件實體單據產生約6.32（±0.09）公克二氧化碳，南山人壽一年寄送約1,299.6萬次文件，依此推估南山人壽自推動電子單據及電子保單以來，運送的部分減碳82.134公噸，合計每年共可減少逾431.051公噸二氧化碳當量。

## 不動產綠色管理

持續於未來新建案開發過程增加符合綠建築標準，2023年處於開發階段之投資性不動產專案有南山 A21 地上權案及南山 A26 地上權案，兩案皆位於台北市信義區，產品初始定位即為頂級商辦，因此兩案皆規劃取得綠建築（EEWH）黃金級標章、LEED Gold 及 WELL Gold 認證，預期 A21 及 A26 案可分別於 2029 年及 2028 年陸續取得相關認證。另有淡水沙崙地上權案為自用為主及部分投資性不動產專案，分為文創區及停車場用地兩區開發，預計分別於 2026 年取得綠建築（EEWH）銅級標章及 2027 年取得綠建築（EEWH）銀級標章。此外，2023 年投入逾新台幣 1,797 萬元，對既有大樓進行多項節能修繕工程，節電逾 21 萬度。

大樓名稱	工程內容	節電量（度）	減碳量 （公噸二氧化碳當量）	工程費用 （新台幣元）
敦南大樓	更換空調箱	186,016	85.381	17,670,000
	更換LED燈具	7,019	3.222	61,000
惠普大樓	更換LED燈具	17,696	8.122	130,000
南山大樓	更換LED燈具	7,675	3.523	113,000

## 臺北南山廣場綠色租賃2.0

### 背景與專案內容

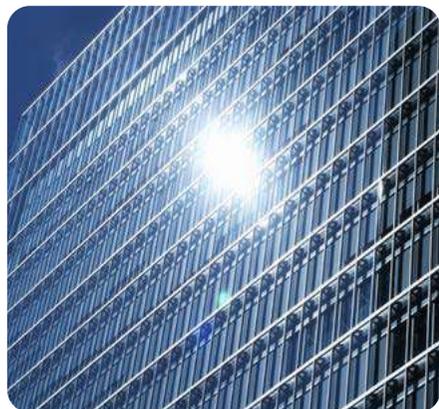
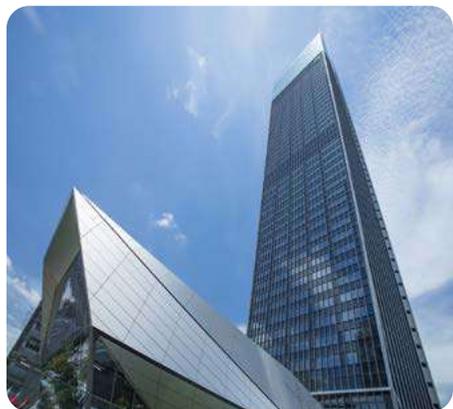
臺北南山廣場電號產權屬於南山人壽，綠電轉供合約將會改變大樓電費組成及成本，進而影響大樓房東與承租戶之間的租賃條約，若大樓間不同承租戶與不同的售電業分別簽訂購售電合約，不同的採購模式將造成綠電分配上的困難。

### 南山投入

南山人壽藉由整合眾多承租戶之綠電需求量，提升購電談判籌碼，並解決物理轉供條件問題，大幅降低承租戶們購買綠電的阻礙，且使承租戶能以更加優惠的價格、更富有彈性的服務模式來使用綠電。

### 創造效益

- 2023年度再生能源（綠電）總轉供度數：225,300度。
- 2023年結算預計可協助承租戶取得再生能源憑證（T-REC）總數：225張。
- 2023年度減少之碳排放量：約可減少103.413公噸二氧化碳當量。  
（依2022年電力排碳係數完成審定為0.495公斤二氧化碳當量/度計算）



### 4.1.3 低碳保險

儘管金融保險產業對環境不易直接造成重大有害或污染衝擊，南山人壽仍以低碳保險先行者自許，從保險核心本業做起，積極促進公司改善商品與服務的碳足跡，並致力於開發具有環境外溢效益的保險商品，提供保戶環境友善的解決方案，在營運、服務及商品設計的每一個環節中，發揮南山影響力，推動低碳經濟。

#### 商品碳足跡

南山人壽自 2018 年起導入 ISO 14067 碳足跡標準，進行「人身保險服務」的碳足跡分析，取得 SGS-Taiwan 及環保署（2023 年 8 月升格改制為環境部）碳足跡標籤證書，成為全球首家取得雙重產品碳足跡認證的保險業者，根據最近一期（2022 年）盤點結果，南山人壽保單碳足跡為 3.16（公斤二氧化碳當量 / 每件保單）。

2022 年，我們不只通過 ISO14067 認證，更經由界定合理的「人身保險服務」碳足跡盤查範疇以建立具體、完整的流程與科學化計算基礎；除取得環境部核發碳標籤使用許可，更採取低碳營運轉型：以大量減少紙本文宣品輸出、推動申請電子單據、電子保單及人力分流模式進行，進而符合 5 年內碳足跡減量達 3% 以上，並於 2023 年取得減碳標籤使用許可。

#### 南山人壽人身保險服務碳足跡及減碳標籤



碳標字第 2216510001 號  
每一件人身保險服務



減碳標字第 R2316510001 號

子公司南山產物同樣接軌世界淨零排碳趨勢，布局及開展各項碳管理作為。繼 2021 年導入 ISO 14067 碳足跡標準，完成「財產保險服務碳足跡計算」，並取得 SGS 查驗聲明書後，2022 年再單獨針對電子保單，進行保單碳足跡計算，成為全台第一家通過電子保單碳足跡查驗的產險公司，並取得環保署核發碳標籤使用許可，成為國內首家取得「財產保險環保署碳標籤」、「電子保單環保署碳標籤」雙標籤的金融保險業者。根據最近一期（財產保險服務為 2021 年，電子保單為 2022 年）的碳足跡盤點結果，財產保險服務為 1.3（公斤二氧化碳當量 / 每件保單），電子保單為 0.95（公斤二氧化碳當量 / 每件保單）。

#### 南山產物財產保險服務及電子保單碳足跡標籤



碳標字第 2116520001 號  
每一件財產保險服務  
[www.epa.gov.tw](http://www.epa.gov.tw)



碳標字第 2316520001 號  
每一件財產保險服務(電子保單)  
<http://www.epa.gov.tw>

此外，南山產物也響應金管會推動電子保單的政策，推動包括強制險「電子式保險證」、手機簡訊接收保單等措施，並持續與保戶溝通，改以寄送電子保單方式，減少用紙消耗之外，更增加「易保存」、「隨時可查閱」等好處。在整合客服與業務夥伴的積極推廣下，截至 2023 年底，南山產物的電子保單使用率已達 69.25%。

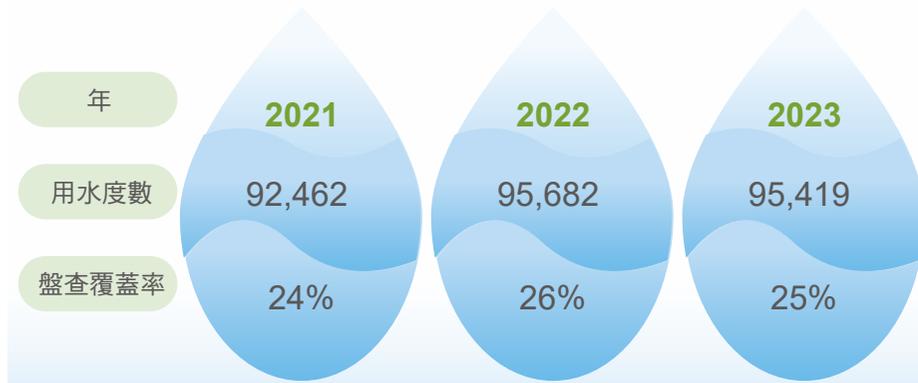
南山人壽與南山產物用具體行動落實低碳營運，我們期許從自身做起，翻轉環境永續意識，攜手創造綠色減碳生活，為地球盡一份心力，留給下一代更好的地球。

## 4.2 水資源與廢棄物管理

南山人壽持續推動各項減廢與節水措施，鼓勵內勤員工在工作環境中隨手做環保，推動辦公室中垃圾分類與資源回收工作以 3R 為執行原則，亦即減量（Reduce）、再利用（Reuse）回收（Recycle），以期最小化南山營運的環境足跡。2023 年度自用大樓用水量為 95,419 度，較 2022 年減少 0.27%、一般事業廢棄物重量共 731,357 公斤，較 2022 年減少 1.3%。2023 年亦無發生違反環境相關法規而遭受罰款或非金錢性的處罰情形。

- 針對辦公室及生活廢棄物，我們採取的相關管理措施包括：
- 影印及傳真紙：善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、雙面列印，設置再利用收集區供一般文件運用。亦同步針對內勤員工日常作業之彩色列印張數進行控管，列印以黑白 / 雙面為主設定，並全面推廣紙張減量及再利用，以降低設備耗能與紙張消耗。
  - 鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠、廢電池、廢紙回收：減少廢棄物產生，2023 年總計回收 183,955 公斤廢紙、77,053.8 公斤鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠及廢電池。

### 水資源耗用統計



註：2022年水資源耗用計算，含南山人壽13棟自有大樓及17處自有樓層及南山產物；2021、2023年水資源耗用計算，包含南山人壽13棟自有大樓及17處，不含南山產物。

### 資源處理、回收及再利用統計

處理方式	一般事業廢棄物（單位）	2021年	2022年	2023年
焚化發電	生活垃圾（公斤）	358,219	299,109	269,329.5
	全台電腦資產報廢（件）	1,527	2,680	2,123
回收或再利用（建材、燈管、水電瓦斯、垃圾、回收）	檔案文件廢紙回收（公斤）	142,074	200,190	183,955
	文件收集櫃廢紙回收（公斤）	173,690	195,120	198,660
	家具設備再利用（件 / 公斤）	181	140	236
	資源回收：鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠等（公斤）	65,348	81,015.7	77,053.8
	總計（公斤）	879,564	741,039	731,357



註：生活垃圾及資源回收計算，僅包含南山人壽13棟自有大樓及17處自有樓層，營運據點數涵蓋率26%

## ● 4.3 永續供應鏈管理

南山人壽以「誠信經營」、「環境保護」及「永續性發展」作為供應鏈管理的重要因素。期望發揮影響力，偕同供應商共同實踐企業社會責任，建置具有高度韌性的供應鏈，邁向永續共好的未來。

### 南山人壽永續採購宣言 ▶▶

本公司致力於成為一個標竿企業，落實ESG及永續經營策略，在面對氣候變遷和環境保護議題上，本公司會強化在永續採購實踐方面，透過節能、減碳、減廢以及循環利用的採購商品，減少對環境的影響，並為環境保護作出更大的貢獻。

本公司於2023年導入「ISO 20400永續採購指南」，透過檢視及整合採購實務之永續關鍵因素，落實永續採購以達成企業永續供應鏈責任。透過永續採購，不僅能夠強化本公司在市場上的競爭力，同時能對社會產生更大的影響力。這是一個共同的旅程，期待大家一起攜手，為實現一個更加永續、負責的未來而努力。



## 供應商組成

依公司採購項目將廠商區分為 6 大類別：科技採購、印刷採購、活動採購、辦公事務採購、機電採購，及建築暨裝修採購，並每年檢視廠商之營業狀況、產品品質、服務品質等，2023 年度合格廠商共計 4,297 家，其中評等「優」及「佳」之廠商有 1,138 家（僅對評核期間有交易廠商進行評核）。

供應商類別	採購金額占比 (%)	供應商家數占比 (%)
科技類	51.04	13.1
印刷類	4.3	3.5
活動類	24.43	21.9
辦公事務類	4.9	8.9
機電類	2.86	13.3
建築暨裝修類	8.55	12.9
地區採購	3.92	26.4
合計	100	100

## 綠色與在地採購



註：2023年擴大統計範疇至具有能源之星標章之資訊設備。

## 供應商管理

南山人壽導入永續採購指南標準，經由供應商永續風險鑑別及永續重大議題分析，以制定因應之風險控制方式，並透過教育訓練、相關文件修訂等程序，逐步修改制定各項永續採購政策，以降低採購過程之風險，並將永續採購之理念與供應商議合，其中包含供應商簽署永續承諾書。藉由嚴謹的審查與管理程序落實供應商管理，包含以下要點：

- 與供應商進行交易前，除確切瞭解交易對象背景、財務狀況、營運狀態等，皆必須進行利害關係人檢核、反資恐與制裁名單檢核，確定符合南山人壽法令遵循相關規範，以避免商業交易風險。
- 依照南山人壽「請採購作業規定」中訂定之廠商評核相關規範，建立完善的審核制度，必須經由公平、公正且公開審核制度進行廠商評核，擇優廠商配合。
- 於新增合格廠商前會評核廠商 ESG 執行狀況，並將 ESG 納入年度合格廠商評核項目。
- 邀請廠商簽署「供應商 / 承攬商承諾書」並遵循誠信經營、勞動與人權、環境永續相關企業社會責任承諾，自 2023 年第一季寄發予 2022 年度有合作之廠商簽署，對供應商進行誠信經營溝通之百分比為 42.77%，發出 491 家，計 210 家簽回。
- 於承租物業之前，即評估該物業是否有節能設施 / 設備，或設施 / 設備是否老舊。並以具有節能設施 / 設備、或出租人願更新老舊設施 / 設備為新型節能之物業，為優先考慮承租之標的。

## 資訊設備綠色採購

### 背景與專案內容

透過節能設備採購與ESG供應商管理，帶動南山資訊設備綠色採購。

### 南山投入

所有資訊設備的生產及運作皆會產生大量的碳足跡，我們訂有三大綠色採購原則：

- 綠色產品EPEAT，為資通訊設備生產過程是否對環境友善，採購設備將朝有此認證設備優先考慮。
- 節能設備Energy Star，為資通訊設備是否為節能設備，採購設備將朝有此認證設備優先考慮。
- ESG治理廠商，廠商必須遵循ESG相關規範，現行主要廠商皆有相關ESG認證及持續以零碳排為目標。

### 創造效益

2023年符合「資訊設備綠色採購」的金額約新台幣2,305萬元。

## 4.4 環境公益

台灣是一個海洋國家，四面環海，同時面對嚴重的海岸線侵蝕，導致國土面積縮小，南山人壽是全台首家關注台灣海岸線侵蝕的企業，自 2012 年開始推動「南山守護海洋行動」，連續 12 年守護台灣海岸線自然生態，並根據台灣海岸面臨的問題，有計畫地透過築籬、固砂、植樹、淨灘與海廢再生藝術牆等方式，保護我們的海岸與海洋，並邀請縣市政府環保局處、在地中小學、合作企業、內勤員工、業務夥伴、親友保戶、社會大眾，共同參與守護海洋行動。2023 年邀請更多利害關係人一同淨灘，並特別以海廢寶特瓶作為原料，再生製成淨灘活動上衣。而海廢再生藝術牆則來到台中、基隆與花蓮，在離海最近的地方，和南山一起安靜守護海洋，向每一位來客無聲訴說海的故事。並擴大環境教育對象，讓更多民眾一起愛海洋。



## 守護海洋行動

### 背景與專案內容

南山守護海洋行動已邁向第12年，從關注台灣海岸線開始，透過築籬固沙、海岸造林、淨灘清除海廢，擴大至關注海洋廢棄物。

2023年以「一個地球，一起守護」為主軸，南山人壽深知環保議題須持續「向外拓展扎根」，除了持續舉辦淨灘活動外，更擴大將海洋廢棄物再利用，將海廢寶特瓶再生製作為淨灘活動的專屬上衣，並於台中港北堤、基隆望海巷及花蓮七星潭等地創作海廢再生藝術牆，傳遞減塑概念，喚起環境永續的意識，讓守護海洋觀念深耕社區，呼籲大眾一起用行動守護在地生態。



### 南山投入

2023年南山人壽投入約新台幣400萬元，持續認養翡翠灣海岸，邀請利害關係人玉山銀行與南山產物共同響應，由高階主管引領內勤員工、業務夥伴、保戶及供應商攜家帶眷參與淨灘活動，於新北市萬里區、桃園觀音、桃園新屋、彰化線西、台南安平、高雄旗津等地，共舉辦7場淨灘活動，號召逾4,600人參與。



### 創造效益

透過環保教育、持續淨灘、再生利用等作為，展現南山人壽環境永續行動與承諾，喚起民眾對於守護海洋的關注，落實企業社會責任。

- 1.淨灘參與人數增加至4,600人。
- 2.淨灘垃圾總重約為5,600公斤。
- 3.環保教育講座共3場，現場參與300人，線上課程推廣擴及近萬人。
- 4.於台北客服中心新增實體環境教育宣傳據點1處，推動環保教育第一線，約100位親子瀏覽。
- 5.於台中、基隆、花蓮新增3座海廢再生藝術牆，吸引民眾目光，擴及3,000人。
- 6.製作4,500件海廢再生衣，約使用24噸海洋廢棄物原料。
- 7.與媒體合作宣傳守護海洋影片，觀看次數5.9萬人。

## 濕地生態與棲地守護行動

### 背景與專案內容

永春陂生態園區是台北市信義區第一座都會型濕地公園，具生態復育、環境教育、滯洪等功能，但因移入外來植栽、土壤、木材，而有機會讓來自中南美洲的福壽螺、紅火蟻、非洲大蝸牛、小花蔓澤蘭等外來入侵種的著地生長蔓延，造成在地原生物種威脅，並入侵到其生態空間，嚴重影響當地生態平衡。



### 南山投入

號召近30位同仁及親友至永春陂生態園區進行外來種移除，為生物多樣性盡一份心力。



### 創造效益

共同移除16大包外來植物-小花蔓澤蘭，以維持當地生態平衡。



# 05 Action for Good

## 關懷行動



- 5.1 南山公益策略
- 5.2 普惠金融
- 5.3 社區醫療
- 5.4 在地關懷



### 重要成果

- ✓ 全台舉辦公益活動累計超過100場次，服務逾14萬人次；內勤員工與業務夥伴之志工服務時數超過5萬小時，參與累積逾1.2萬人次。
- ✓ 南山慈善基金醫療關懷計畫合作醫院210家，全年捐助逾新台幣2,700萬元，幫助逾2,200名弱勢病患安心就醫。
- ✓ 啟動「南山原鄉關懷列車」，攜手全台10家合作醫院偏鄉醫療團隊與南山在地義工前往10個原鄉部落，協助改善醫療與健康不平等。
- ✓ 2023年捐贈微型保險保費約新台幣2,300萬元，協助超過11.5萬人次弱勢民眾擁有最高新台幣30萬元意外險保障；南山產物推出全國首張財產保險微型保單「火災不便費用保險」，協助近8萬名低收入戶、中低收入戶獲得保障。

## ● 5.1 南山公益策略

南山人壽相信「幸福的力量，是改變生命的開始」，期許能夠持續幫助更多需要幫助的朋友，推動社會善的循環，來提升民眾普遍的幸福感。我們以關懷為核心價值，結合保險業核心能力，積極推動及參與各項公益活動。透過遍布全台的服務網絡，深入社區發掘在地需求，提供資源與協助，讓更多人得到更妥善的照顧，讓生活更有保障。

### 5.1.1 社會參與策略

為落實對公益服務及社會參與的承諾，南山人壽發揮保險核心職能，發展三大社會參與主軸，包含「普惠金融」、「社區醫療」及「在地關懷」，為弱勢族群提供完善的保險保障服務，實踐公平待客精神，並以「南山人壽慈善基金會」為平台，攜手全台各地醫院，提供醫療關懷服務，結合企業與所有內勤員工與業務夥伴的力量，守護社區健康。此外，我們也積極與外部組織或團體合作，發揮公司資源量能，共同倡議推動公益行動，落實在地關懷。2023 年社會參與執行成果透過社會公益組向企業永續委員會委員報告，並自 2024 年起改為每季召開一次，定期向委員報告社會參與組行動方案及成果。

#### 建立義工文化 實踐公益服務業核心價值

為建立義工服務為企業的核心價值與文化，實現長期、持續關懷的承諾。南山人壽提供內勤員工每年最多 2 天有薪義工假，並自 2008 年起舉辦愛心義工表揚活動公開表揚與獎勵積極參與義工的活動的內勤員工與業務夥伴，培養公益服務的企業文化。2023 年度共遴選出 49 個愛心通訊處、145 名愛心義工，並於各地區公開表揚並頒發榮譽錦旗、榮譽狀，以感謝義工夥伴們的愛心與付出。此外，為引領業務夥伴在為客戶規劃完整保險保障同時實踐公益服務業之核心價值，投入義工服務，自 2016 年起推行「南山人壽公益服務獎」，通訊處須同時符合「意外與健康險活動率」、「義工服務總積分」及「參與 2 項以上義工服務活動」門檻，提供獎勵金、獎座及榮譽門牌，並於年度大會公開頒獎表揚表現傑出之通訊處。2023 年度公益服務獎得獎通訊處 20 家，得獎通訊處之義工服務人次為 4,971，平均每每家得獎通訊處之義工為 249 人次。

#### 南山人壽社會參與三大主軸

策略主軸	對應SDGs	核心能力	策略重點	商業、環境與社會效益
普惠金融	 	發揮保險核心職能，推動普惠金融服務，為弱勢族群撐起風險防護網。	<p>發揮保險價值，提供完善保險保障：整合南山慈善基金會的力量，透過與縣市政府、村里長辦公處、社福團體合作，為社會弱勢撐起意外風險防護網。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 壽險微型保險：以團體微型傷害保險及集體投保型微型傷害保險，協助經濟弱勢與身心障礙民眾享有基本意外身故及意外失能保障。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 微型保險：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 2023年捐贈微型保險保費約新台幣2,300萬元，協助超過11.5萬人次弱勢民眾擁有最高新台幣30萬元意外險保障，為弱勢家庭撐起風險防護網。2023年第十屆台灣保險卓越獎，南山人壽獲頒微型保險推展卓越獎-金質獎。</li> <li>(2) 於金管會主辦之2023年度保險競賽，微型保險類獲頒「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」、「衝刺獎」以及「保險公司組第一名」等獎項；並在高齡化保險競賽中拿下「友善高齡獎」，為台灣所有產、壽險公司中獲獎數最多的壽險業者。</li> </ol> </li> </ul>

策略主軸	對應SDGs	核心能力	策略重點	商業、環境與社會效益
普惠金融			<ul style="list-style-type: none"> <li>產險微型保險：推出「火災不便費用保險」，讓低收入戶、中低收入戶者，居住處所遭遇火災時，能獲得定額火災不便費用保險金。</li> </ul>	<p>(3)產險微型保險2023年協助近8萬名低收入戶、中低收入戶獲得相關保障。</p>
社區醫療		<p>近1萬名內勤員工與業務夥伴組成的企業志工、與210家醫療院所、40家社福機構與環保團體連結的服務健康守護網絡，主動發掘在地需求，深入社區服務。</p> <div style="text-align: center;">  <p>南山慈善基金 醫療關懷計畫</p> </div>	<p><b>促進社區醫療照護：</b>自2013年開始推動南山慈善基金醫療關懷計畫，攜手各縣市合作醫院，協助弱勢、服務社區。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>深耕弱勢醫療救助，與醫務社工協力幫助弱勢安心就醫。</li> <li>推展醫院病患及社區民眾的醫療健康關懷服務。</li> <li>支持醫務社工發揮助人專業及正向影響力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與210家合作醫院，弱勢病患救助網絡遍及22縣市。</li> <li>自2013年至2023年累計捐款逾新台幣5億元，協助逾4.2萬名弱勢病患就醫；2023年捐款新台幣2,735萬元弱勢醫療救助基金，攜手醫務社工協助逾2,200名弱勢病患就醫。</li> <li>2023年支持46家醫院長期義工服務與經費 / 方案、舉辦63場社區健康關懷活動，投入新台幣350萬元，參與義工逾5,000人次，服務逾22萬人次。期協助提升病患就醫友善環境及醫療服務品質。</li> <li>啟動「南山原鄉關懷列車」，攜手全台10家合作醫院偏鄉醫療團隊與南山在地義工，前往全台10個偏鄉部落，透過原鄉醫療改善方案支持與義診、健檢、健康促進活動的舉辦，協助改善醫療資源不足與就醫不便的問題，及增進民眾健康識能，以行動守護原鄉健康力，並宣導金融防詐騙與居家防災觀念，提升部落民眾風險意識，實踐公平待客精神與ESG理念，累計投入逾新台幣220萬元，南山義工逾200人次，服務逾3,000人次原鄉民眾。</li> <li>連續六年舉辦南山醫務社工獎，投入約新台幣370萬元，遴選出團體與個人組各6組得獎團隊與個人，鼓舞全台逾2,000名醫務社工人員。</li> <li>協助醫務社工協會推動醫務社會工作人員身心健康關懷及保險方案等，投入經費新台幣255萬元，服務逾2,000位醫務社工。</li> </ul>
在地關懷		<ul style="list-style-type: none"> <li>打造公益平台，整合企業資源、內勤員工、業務夥伴、保戶與社會大眾的力量，擴大公益影響力。</li> <li>建立義工服務為企業的核心價值與文化，實現長期、持續關懷的承諾。</li> </ul>	<p><b>重大災害事件，南山溫暖傳愛：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>疫情關懷：助弱勢、挺醫護。</li> <li>重大災害事件關懷：屏東明揚科技工廠爆炸關懷行動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應新冠肺炎疫情，舉辦「疫心關懷方案」，補助對象為具低收入戶或中低收入戶身分之民眾，因確診新冠肺炎並住院治療者，補助金額為每人新台幣2萬元。防疫關懷方案推動時間自2021年5月1日起至2022年12月31日，符合補助對象可於2023年3月31日前提出申請。</li> <li>截至2023年3月底「南山疫心關懷方案」累計提供新台幣720萬元生活扶助金、協助人數360人。</li> </ul>

策略主軸	對應SDGs	核心能力	策略重點	商業、環境與社會效益
在地關懷				<ul style="list-style-type: none"> <li>屏東明揚科技工廠爆炸關懷行動：2023年9月22日晚間，位於屏東的「明揚科技國際公司」高爾夫球廠房發生大火爆炸事件，造成明揚員工及消防人員10人罹難、逾100人輕重傷的重大事故；南山人壽在第一時間啟動關懷措施，整合南山人壽、南山人壽慈善基金會等資源與人力，在屏東縣社會局的大力協助下，號召逾70位義工夥伴，前往高屏15家醫院探視傷患及罹難者家屬。總計慰問112人，關懷金累計發放新台幣248萬元。</li> </ul>
			<p>發揮在地力量，服務在地需要：發掘地方需要，與在地慈善團體合作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>推動慈善公益活動，服務弱勢。</li> <li>推動弱勢賦能創生方案。</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入新台幣685萬元，舉辦逾50場清寒家庭關懷、身心障礙關懷、長者關懷、兒童關懷、捐血助人等各項關懷活動，號召逾700人次義工人力，服務逾1萬人次。</li> <li>持續捐贈白米協助嘉義基督教醫院大齡食堂維持營運。</li> <li>屏東「智青農務培力工作坊」鼓勵智能障礙青年們種植絲瓜、大陸妹、青蔥、朝天椒...等蔬果，南山志工協助舉辦義賣活動，以購買提升智能障礙青年成就感，鼓勵他們自立。</li> <li>成就更多愛心專案：採購約1萬個第一社會福利基金會所屬之第一工場所製作的口罩作為協助聖保祿醫院與成大醫院推廣器捐、安寧與癌節的推廣品，協助身心障礙者自立。</li> <li>為紓解產銷失調困境，協助小農維持生計，南山人壽慈善基金會透過農委會等相關單位媒合，採購鳳梨、芒果、文旦等水果，總計採購新台幣50萬元，並將水果捐贈予全台各醫院醫務社工、失智日照中心/據點、護理之家、原鄉部落文健站等100個單位，關懷第一線社工人員、病友與原鄉長輩。為協助視障者增加工作機會，南山產物2023年與伊甸基金會合作，於職場舉辦為期一個月，約60場次的「摩力Fun輕鬆」活動，藉由視障者為內勤員工的按摩服務，也進而促進多元文化與包容性，讓參與同仁意識到不同能力的人，皆能為社會做出貢獻。</li> </ul>
			<p>義工服務，深耕在地：</p> <p>透過全台各地服務網絡，與在地210家醫療院所、40個社福機構及12個地方政府、環保團體與學校合作，推動健康樂活、友善醫療、失智失能照顧、弱勢協助等公益慈善活動。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年總計義工服務參與累積逾1.2萬人次；南山慈善基金醫療關懷計畫及微型保險總計服務逾36萬人次。</li> </ul>

### 5.1.2 2023 年社會參與實績

2023 年南山人壽總計號召逾 1.2 萬人次參與公益活動，愛心支持逾 250 個公益團體 / 醫院；南山人壽慈善基金醫療關懷計畫及微型保險總計服務逾 36 萬弱勢族群，如：中低收入戶、高齡、身心障礙等。

#### 年度公益總投入

秉持著「用心付出，以行動守護」的精神，南山人壽發揮保險業的核心職能和深耕地方的網絡，成為守護社會健康與安全的力量。2023 年，南山的公益總投入整體價值約當新台幣 1.96 億元。



## 5.2 普惠金融

為實現保險業公益服務的使命，南山人壽積極推展普惠金融，整合數位創新的能量，針對經濟弱勢、高齡、身心障礙者等群體，提供便捷、完整且友善的保險商品，致力於為台灣社會提供普及化、可負擔且高品質的金融服務。

#### 發展友善服務 提供金融弱勢族群享有公平尊嚴服務體驗

南山人壽遵循「誠信對待、專業服務、溫暖關懷」的經營理念，落實從客戶角度思考的企業文化，期許成為「客戶幸福捍衛者」，並恪守公平待客原則。其中，「友善服務原則」積極發展金融友善服務，讓金融弱勢族群享有公平受尊重的服務體驗。

南山人壽協助中低收入之經濟弱勢民眾及身心障礙族群投保微型保險，結合南山人壽慈善基金會捐贈保費，與縣市政府、各鄉鎮公所、村里辦公處及社福機構等單位攜手合作，透過要保單位以小額保費、團體投保的方式，為弱勢家庭撐起風險防護網，發揮保險安定社會的功能。

2023 年捐贈保費約新台幣 2,300 萬元，提供逾 11.5 萬人享有意外保險保障，平均每人保額新台幣 30 萬元；自 2014 年至 2023 年 12 月，南山人壽累計捐贈保費逾新台幣 9,000 萬元，協助逾 40 萬名經濟弱勢及身心障礙民眾。在金管會保險局 2023 年度保險競賽中，南山人壽獲頒合計五項獎項，是產、壽公司中獲獎數最多的壽險業者，其中微型保險為業界唯一四項獎項全部獲得。

此外，為延伸社會關懷與對弱勢族群的協助，並響應金管會積極推動的普惠金融政策，南山產物推出全國首張財產保險微型保單「火災不便費用保險」，同樣結合南山人壽慈善基金會，以捐贈保費方式，讓國內低收入戶、中低收入戶能夠在免負擔保費之下，若其居住處所不幸遭受火災事故，導致建築物本身或屋內物品毀損，每人可獲得定額新台幣 8,000 元的火災不便費用保險金，暫時解決基本飲食、臨時住宿等燃眉之急。從 2023 年 8 月至 12 月，已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣等五縣市完成簽約合作，總計讓約八萬名民眾，獲得此項保障，真正落實保險業急難救助的使命。

類別	單位	2021年	2022年	2023年
現金捐贈	新台幣仟元	73,860	110,280	125,040
企業志工投入時間	小時	39,396	38,128	51,940
時間貢獻（員工志願服務工時的金額換算）	新台幣仟元	11,031	10,943	15,322
實物捐贈	新台幣仟元	1,545	5,909	688
管理費用	新台幣仟元	36,492	50,659	54,488

註 1：公益活動皆由南山人壽主辦，並提供相關活動物資予業務夥伴、以及給予內勤員工每年至多 2 天有新義工假。

註 2：「管理費用」係統計執行公益活動時所產生的人事與行政成本，包含南山人壽慈善基金會及南山人壽品牌溝通及公共事務部的人員薪資等。

## 普惠金融商品及服務

商品服務	效益	目標族群	2023年成果
<p>微型保險</p>  <p>【微型保險商品專區】</p>	<p>領先業界推出可個人投保的微型傷害保險，並持續推廣不同類型的微型商品，以擴大納保人群，落實普惠金融的社會責任。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齡族群</li> <li>經濟弱勢</li> <li>身心障礙人士</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因推動提高國人保險保障方案及微型保險業務辦理績效優良，獲增加（核准制得採備查制）商品送審獎勵件數（4件），持續創新商品的發展。</li> <li>保障型及高齡化商品新契約保費收入占比約39%，其中保障型及高齡化商品新契約保費收入為244億，占業界整體保障型及高齡化商品新契約保費收入約14%，居業界第一。</li> <li>第十屆保險卓越獎：微型保險推展卓越獎-金質獎。</li> <li>2023年度微型保險競賽：「保險公司組第一名」、「業績績優獎」、「身心障礙關懷獎」、「衝刺獎」等四項大獎項。</li> <li>截至2023年，南山人壽累計歷年捐贈微型保險保費超過新台幣9千萬元，協助超過40萬人次弱勢民眾享有基本保障。</li> </ul>
<p>小額終老保險</p>  <p>【小額終老保險商品專區】</p>	<p>因應人口老化及少子化趨勢，推出投保門檻較低、保費相對便宜的小額終老保險。為便於高齡者投保，商品內容以簡單易懂為原則。同時配合法令放寬商品投保金額及件數上限，期能滿足國人基本保障需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齡族群</li> <li>經濟弱勢</li> <li>年輕族群</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在小額終老保險持續推動下：               <ol style="list-style-type: none"> <li>累至2023年，投保年齡達55歲以上的有效契約件數逾5萬件，協助高齡者強化基本保險保障。</li> <li>累至2023年，整體有效契約件數近14萬件，相較去年約12萬件，成長近15%，持續擴大小額終老保險保護網。</li> </ol> </li> <li>於2023年度小額終老保險競賽中獲得「友善高齡獎」。</li> </ul>
<p>南山網路投保及基富通保障型保險商品平台</p> <p>2023年網路投保新商品：            「南山人壽iLike享富利率變動型年金保險（甲型）（ECISA3RP）」 /            「南山人壽網路投保iLike相挺傷害保險（ECPA1）」 /            「南山人壽網路投保iLike依靠住院日額健康保險（EHI）」</p>   <p>【網路投保商品】 【基富通保障型保險商品專區】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於公司網路投保中心陸續推出各類型商品（包含利變年金、意外險及日額型醫療險），讓保戶透過網路投保方式，依自身保障需求，選擇合適商品以補足保障缺口。</li> <li>除上述商品外，已於基富通保障型保險商品平台備有齊全的商品，持續提供簡易、實惠的保險商品，讓保戶輕鬆建構基礎保險保障。</li> <li>另網路投保因各類保單文件採電子化，將減少紙本產生的碳排放量與資源耗用，費用的節省還能回饋到保費上，讓民眾能以更經濟實惠的費率補充保障。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齡族群</li> <li>經濟弱勢</li> <li>身心障礙人士</li> <li>年輕族群</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合數位科技的發展，南山人壽網路投保商品從旅平險擴展至年金險、意外險及健康險類型，可供民眾自由選擇所需之保障。</li> <li>為第一波於基富通保障型保險商品平台上架的保險公司之一，目前在該平台備有齊全的商品（包含定期壽險、小額終老保險、重大疾病險以及微型保險）。</li> </ul>
<p>南山產物火災不便費用保險</p>	<p>協助弱勢族群保障擴及至財產保險</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全台低收入戶、中低收入戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成與屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣之合作，為約8萬名弱勢族群增添保障。</li> </ul>

秉持普惠金融精神，南山人壽提供高齡、身心障礙等社會弱勢族群更全面的保險選擇，以及更友善、貼心的服務。我們在各地客戶服務櫃檯逐步增設措施，並於台北、中壢、台中、高雄等四大客服中心，設置全方位的服務櫃檯，讓社會弱勢族群保戶辦理舉凡保單借 / 還款、契約變更、房貸還款、復效、繳交保費、購買旅行平安保險及理賠申請，皆可在同一櫃檯獲得完善服務。我們為身心障礙群提供業界首創「掃描 QR Code 聽取錄音檔」及「點字書」服務，客戶只要透過手機或平板等行動裝置，掃描 QR Code，即可聽取重要事項內容，讓不方便閱讀的客戶能了解自身權益。並提供輪椅、擴視機、輔聽器、電動輪椅充電插座、拐杖夾、張貼「歡迎導盲犬進入」告示及裝設服務鈴等，並於各地服務中心陸續設置大門防滑設施、雙語標識、無障礙廁所、無障礙坡道、殘障車位，提供客戶友善、安全的無障礙友善環境。此外，提供台 / 客語版本之保單借款合同書、保險單終止契約申請書之重要告知事項錄音檔服務，讓保戶可透過其熟悉的語言了解保單相關權益。

### 非財務性之弱勢關懷與支持

專案	專案內容說明	專案類型	目標族群	量化之社會影響力 關鍵績效指標 (KPI)
南山原鄉關懷列車	協助改善10個原鄉部落醫療與健康不平等的現況，並導入防災防詐騙知識，詳情請參閱5.4之亮點專案。	金融或數位知識訓練	偏鄉原住民族群	提供約800位原住民防災與防詐騙知識。
樂齡保戶服務專線	由系統透過來電號碼辨識來電者身分，將電話直接轉接給專屬的客服人員，節省高齡客戶近50%等候服務時間。	技術性支持	高齡族群	2023年服務39,763人次之客戶，99%客戶對於電話進線流程與服務給予非常滿意的回饋。
保單借款試算表	說明本金、利息及利滾本的計算方式，幫助高齡保戶了解保單借款的風險。	金融或數位知識訓練	高齡族群	8,366人次。
友善關懷專線	系統於客戶進線時會主動比對資料庫，倘辨識來電者身分為身心障礙保戶，電話將直接轉由專人優先服務，平均接聽率達98%。	技術性支持	身心障礙族群	2023年服務客戶2,873人次。

專案	專案內容說明	專案類型	目標族群	量化之社會影響力 關鍵績效指標 (KPI)
身心障礙族群貼心投保服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供聽障保戶筆談或電腦打字螢幕顯示文字服務。</li> <li>提供核保到府諮詢、生調服務。</li> <li>提供手語視訊翻譯服務，由專業手語老師線上同步翻譯。</li> </ul>	技術性支持	身心障礙族群	2023年承保身心障礙人士之新契約件數共計3,617件。
準媽媽友善投保體驗	打破業界長期以來對準媽媽投保的限制，不再因年齡及妊娠週數，而需額外提供產檢手冊或體檢，提供準媽媽更友善投保體驗。	技術性支持	準媽媽	懷孕婦女新契約1,302件。
弱體客戶貼心提醒	針對體況較弱客戶，提供體檢資料並主動提醒客戶：倘後續體況有所改善，可提供健康資訊，爭取最佳的承保條件。	技術性支持	弱體客戶	加費及延期保單共計逾2萬7千件。
新住民多國語言保戶權益說明 / 信函重要事項的提醒 / 新住民多國語言保險金申請書填寫要點說明	<p>落實公平待客原則-新住民友善服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>強化新住民的溝通，消弭資訊落差，2022年4月起提供8國語言「保戶重要權益說明」，2023年3月及12月新增多國語言QR Code提供新住民閱讀「保險費繳納通知書(台幣)」重要事項的提醒及保單資料明細一覽表中的「注意事項」。以客製化的母語溝通服務，讓新住民保戶以熟悉的語言了解自身權益事項。</li> <li>新增保險金申請書「理賠填寫要點」八國語言(英/日/韓/泰/越/印尼/緬甸/馬來西亞)之說明，新住民客戶可以透過熟悉母語清楚了解保險金申請書填寫相關內容及權益。</li> </ul>	技術性支持	新住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年4月上線截至2023年底，網頁總瀏覽點閱觀看7,030次。保險費繳納通知書(台幣)重要事項提醒2023年3月上線截至2023年底，QR Code點擊1,953次。保單資料明細一覽表「注意事項」2023年12月上線截至2023年底QR Code點擊61次。</li> <li>2023年5月上線截至2023年底，網頁瀏覽點閱共662人次。</li> </ul>



## ● 5.3 社區醫療

南山人壽於 2013 年正式推動「南山慈善基金醫療關懷計畫」，透過與各地醫院的合作，主動提供弱勢族群所需的醫療支援，並逐年增加合作的醫院，擴大涵蓋的地區與不同族群。我們結合社區的義工與社工夥伴，提供所需的教育、醫療與醫藥費等資源的援助，也當他們堅強的後盾，讓助人專業可以持續發揮推動社會轉變的力量。截至 2023 年，南山人壽慈善基金會累計捐助支出逾新台幣 5.6 億元，投入主要面向包括：

- 弱勢民眾就醫補助：弱勢民眾就醫補助累計捐助支出逾新台幣 5 億元。
- 醫療資源提升及改善：累計醫療資源改善與長期義工服務方案（含南山原鄉關懷列車）的捐助支出逾新台幣 5,200 萬元，累計捐助逾 200 家醫院的醫療設備與社區照護方案。
- 支持社區醫療關懷服務及活動：進入社區舉辦「防癌」與「失智友善」社區健康關懷活動，總計支出近新台幣 1,000 萬元。

### 南山原鄉關懷列車

#### 背景與專案內容

##### 【南山慈善基金醫療關懷計畫】

長期深耕弱勢醫療救助與社區健康照護，與全台 210 家合作醫院攜手，提供弱勢病患醫療補助，協助民眾安心就醫，南山各地義工夥伴並積極投入各項醫療關懷服務，照顧病患家庭的需要與社區民眾的健康。本計畫推展至 2023 年滿 10 周年，我們看見原鄉醫療與健康的需要即攜手合作醫院原鄉醫療服務團隊，啟動「南山原鄉關懷列車」，期將南山的關懷延伸到偏鄉部落，協助縮短偏鄉部落健康不平等的差距，及改善醫療資源不足與就醫不便的問題，以行動守護原鄉健康力。

- 提升醫療可近性
  1. 協助原鄉就醫交通費，讓原民安心就醫
  2. 協助居家訪視及醫療站維護費用
  3. 支持義診、健檢的費用
- 縮短健康不平等
  1. 協助舉辦健康促進活動，舒緩肌少症及慢性病問題
  2. 協助舉辦健康檢查，協助及早發現疾病及早治療
  3. 透過宣導活動，拉近健康識能的差距

此外，將攜手南山人壽、南山產物，帶入「居家安全」與「防詐騙」的相關知能，透過生動有趣的闖關遊戲，讓原鄉的民眾生活更健康、更安全。

#### 南山投入

- 經費投入新台幣 222 萬元
- 義工投入 208 人次

#### 創造效益

- 總計前往新北烏來、花蓮秀林、嘉義阿里山等 10 個原鄉部落，協助舉辦 10 場次義診、健檢、健康促進及防詐騙 / 防災宣導活動，服務約 800 人次原鄉民眾，提升原鄉健康識能與風險意識。
- 捐款新台幣 106 萬元支持 10 家合作醫院 IDS 醫療團隊改善原鄉醫療不平等，約服務 2,250 人次。



## 南山原鄉關懷列車-策略與活動場次



醫起、愛、出發  
2023

- 新北烏來 信賢部落
- 桃園復興 高崗部落
- 新竹五峰 桃山部落
- 台中和平 松鶴部落
- 嘉義阿里山 茶山部落
- 高雄那瑪夏 達卡努瓦部落
- 宜蘭大同 南山部落
- 宜蘭南澳 東岳部落
- 花蓮秀林 三棧部落
- 南投信義 久美部落

### 攜手深耕部落 健康照護團隊

攜手專業團隊協助在地需求

- 合作醫院偏鄉巡迴醫療團隊
- 原民會各地方文化健康站
- 在地衛生所、社區發展協會

### 結合南山服務 提升原鄉健康力

南山挹注資源與人力，擴大舉辦健康促進活動

- 肌少症、慢性病防治宣導
- 癌篩、健檢、義診協助
- 防詐騙、居家防災宣導

### 支持改善偏鄉 醫療資源不足

協助縮短醫療不平等的差距

- 捐款支持醫院，協助解決就醫不便及醫療資源不足問題
- 長期的支持讓關懷扎根原鄉

## 黃金 60 幸福指南 守護台灣失智友善未來

### 背景與專案內容

南山人壽持續深耕長照、失智預防，延續過往公益服務業的「利他初衷」，2023年再攜手天主教失智老人基金會，在9月國際失智症月共同發表「黃金60幸福指南」，推動「失智友善」認證迄今，全台已累積超過28,000名業務夥伴及內勤員工完成失智友善天使認證課程，遍布全台的109個通訊處成為失智友善組織。長期關注失智相關議題，更透過與各地醫院合作，針對失智症相關議題提供全面的服務，一起守護台灣失智友善未來：

- 提升失智症識能率
- 失智病患陪伴服務
- 失智家庭 / 照顧者關懷

### 南山投入

- 總投入經費約新台幣 1,036萬元
- 總投入逾4,000人次
- 全台109家南山所屬通訊處（業務據點）成為失智友善組織

### 創造效益

- 建立友善網絡：運用南山人壽遍布全台、深入社區的通路網絡，多達3萬名內勤員工與業務夥伴，由內而外、擴大議題影響力。透過各地動員及線上、線下傳播，在半年內達成28,085人個人認證、109家通訊處取得認證。
- 在地健康關懷：2023年總計完成192場失智宣導、偏鄉及社區健康關懷活動，南山義工總計約1,500人次參與，服務超過10,000人次。失智友善及長者關懷公益活動，參與者97%非常滿意。
- 大眾推廣：提倡輕度失智症患者賦能，鼓勵熟齡活得更健康，向熟齡族群倡議，即刻採取健康促進的行動，維持健康、自主的生活就是預防老化疾病的最佳途徑。9月份國際失智症月推出預防失智宣導廣告及媒體曝光，總曝光逾233萬次。



## 5.4 在地關懷

### 重大災害事件，南山溫暖傳愛

屏東明揚科技工廠爆炸關懷行動：2023年9月22日晚間，位於屏東的「明揚科技國際公司」高爾夫球廠房發生大火爆炸事件，造成明揚員工及消防人員10人罹難、逾100人輕重傷的重大事故；南山人壽在第一時間啟動關懷措施，整合南山人壽、南山人壽慈善基金會等資源與人力，在屏東縣社會局的大力協助下，號召逾70位義工夥伴，前往屏東及高雄15家收治傷患的醫院探視傷患及罹難者家屬，致上南山溫暖的關懷與急難救助資源，給予最及時的送暖慰問與實質幫助。總計慰問112人，關懷金累計發放新台幣248萬元。

專案名稱	關懷對象	南山支援
「快樂捐血、讓愛相隨」公益活動	急需用血病患	結合企業夥伴永續共好，捐款新台幣49萬元，募集逾5,879袋熱血與愛心；為紓解血荒，攜手玉山銀行、全家便利商店，共同舉辦「快樂捐血、讓愛相隨」公益活動，於全台各地舉辦38場次捐血活動，號召逾4,000名南山內勤員工與業務夥伴、客戶及熱心民眾一起參與，用實際行動挹注全台醫療用血。



專案名稱	關懷對象	南山支援
【南山60 益心為你】	失智族群 / 弱勢家庭 / 高齡長輩	<p>南山60周年，以「在地關懷」落實推動總公司公益活動，邀請同仁擔任義工，舉辦4場次義工服務活動，關懷服務對象包括失智族群、弱勢家庭、高齡長輩等超過3,000名。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合黃金60活動，協力包裝「黃金60幸福指南」關懷包3000份，透過關懷包提供相關資訊，幫助失智長輩及其家庭，並於7月號召總公司同仁參與一場至日照中心關懷陪伴失智長輩活絡身心。</li> <li>2. 捐助基督教救助協會食物箱700箱，並號召義工協助包裝食物箱，捐助給弱勢家庭，幫助他們節省生活開銷，以有餘裕投入在孩子的教育上。</li> <li>3. 陪伴八里天主教安老院長輩購物，每年12月的外出購物活動，是安老院長輩們最期待的一件事，南山義工陪伴長輩用餐話家常，度過愉快周末午後。</li> </ol>



## 支持在地文化，推廣人文藝術

### 支持灣聲樂團 把台灣經典音樂推向國際 用軟實力感動全世界

《灣聲樂團》聚集台灣傑出的新生代演奏家，以古典音樂做為國際溝通的語言，演奏出屬於台灣的作品，不僅能提升國民的音樂素養，也藉由精緻的古典音樂演奏，讓全世界聽見台灣的聲音。南山人壽以實際行動支持樂團發展，連續多年贊助《臺灣的聲音 新年音樂會》，2023年更贊助舉行《臺瘋音樂會》，以流行音樂為演出主軸配合台北流行音樂中心專業舞台，還邀請跨領域藝術家帶著他們精心製作的藝術品與影像與音樂相互搭配，透過巨型LED螢幕播放呈現，共同營造感動體驗，讓南山人壽更添回饋社會、支持本土音樂文化的意義。

### 聯手丞舞製作團隊舉行公益展演 推動年輕世代藝術人才培育

藝術人文是台灣寶貴的文化資產，南山人壽力挺本土藝文發展，2023年贊助由享譽國際的台灣職業現代舞團「丞舞製作團隊」，攜手台北市藝文推廣處舉辦的「南山60·舞出公益」南山公益之夜，並召集60位南山人壽業務夥伴與保戶，在城市舞台演繹專屬於南山人壽之舞碼—《藝綻浮花》，引領近千名觀眾感受藝術的動人力量。並將門票收入扣除行政成本後，全數投入「南山舞動列車」計畫，2024年將前進校園進行舞蹈藝術紮根推廣活動，發展國內藝術教育，培育台灣年輕世代的藝術人才，實踐公益服務業的精神。



### 贊助《LIGHT UP 南村有光》投影藝術展

《LIGHT UP 南村有光》自2022年2月啟動，是展期長達三年的投影藝術展，每兩個月以不同主題呈現，作品風格包羅萬象，分別由台灣旅美影像設計師孫瑞鴻、金曲獎三十周年形象影片導演陳青琳、VJ美璞、沿岸製作團隊、遊樂製品團隊、國際光雕藝術家陳怡潔等知名藝術家攜手打造。2023年夏季作品「空」，不用出國就可以欣賞到國際級的藝術作品，藉由創作者的巧手，讓光與歷史建築對話，把屬於眷村與人們的故事呈現在眾人面前。

《LIGHT UP 南村有光》相較於一般的光雕活動，用三年的時間，拉近民眾生活場景和光雕藝術之間的距離，推出後民眾及國外遊客佳評如潮，四西南村儼然成為親子出遊、情侶約會、朋友聚會的熱門打卡地點。南山人壽堅定守護對保戶及社會的永續承諾，並積極支持在地青年藝術發展，具體展現參與城市發展、關懷社區與藝文發展之永續經營目標。



# 06 Reliability

## 信賴承諾



- 6.1 永續治理
- 6.2 風險管理
- 6.3 資訊安全與隱私保護
- 6.4 公平待客
- 6.5 永續金融



### 重要成果

- ✓ 2023年全體14位董事皆參與自我評量及同儕評鑑，評量項目結果為優者為15項，自我評量考評總平均達98分，整體考評總平均達99分，評鑑等級皆為優。
- ✓ 發布「永續發展宣言」、「永續發展實務政策」及「人權政策」，持續朝向2030年永續發展之願景目標前進。
- ✓ 主動修訂附約延續條款、持續精進推動防金融詐騙等作為，落實公平待客。2023年南山人壽與南山產物均獲得ISO 10002客戶申訴處理管理系統驗證，並雙雙獲得金管會公平待客原則評核前25%肯定。
- ✓ 將氣候相關風險之投資管理機制訂入南山人壽「投資政策相關要點」中，以具體行動支持淨零排放。

## ● 6.1 永續治理

南山人壽認為，保險公司不僅是營利的商業組織，更須肩負對個人、家庭保障、社會安定與環境保護的責任，永續企業的經營，必須要能兼顧企業、環境與社會的永續發展，而這也是南山人壽推動 ESG 的核心理念與原則。

對此，我們將踐行數十年的企業永續經營之道，化為具體的永續策略主軸－H.E.A.R.T.，用心付出、以行動守護，除了不斷在專業及服務上尋求創新與突破，更透過永續包容性作為，讓南山人壽的利害關係人，都能夠從中獲取與共享永續價值。

### 6.1.1 治理架構

為確保永續經營，南山人壽以保障股東權益、強化董事會職能、提升資訊透明度、重視管理階層紀律與溝通、維持清償能力及保障保戶權益與尊重利害關係人權益為原則，建置公司的治理架構，維護公司及股東長遠利益。

南山人壽於 2023 年持續更新並完善公司治理相關內部規範，作為公司推動治理作為之堅實基礎。參酌「保險業公司治理實務守則」，並檢視本公司內部規範及實務作業需求，修訂「公司治理準則」，致力於公司治理與永續發展範疇之持續精進。

### 董事會治理

#### 董事會結構

南山人壽董事會為公司最高治理單位，監督整體管理與營運績效。第 41 屆董事選任 14 席，含 5 席獨立董事<sup>(註 1)</sup>，獨立董事占董事會席次比重約 36%。為確保獨立董事得以客觀行使職權，避免因久任而降低其獨立性，所選任獨立董事連續任期均未超過 9 年<sup>(註 2)</sup>。

註 1：本公司於 2022 年 6 月 15 日全面改選第 41 屆董事共 14 人，為維持董事會獨立性，設置獨立董事 5 人，因 1 名獨立董事於 2022 年 12 月 25 日逝世，本公司爰於 2023 年 6 月 7 日股東常會補選一名獨立董事。

註 2：2023 年董事會運作情形，請參閱南山人壽 2023 年度年報「公司治理運作情形」。

本公司提倡、尊重董事多元化政策，董事會成員具備多元性，包含不同年齡、性別、產業經驗、專業知識及能力。第 41 屆董事會成員具備財務與金融、銀行及保險、房地產開發、製造與供應、資訊與科技、媒體及傳播、百貨零售、醫療與生技、商務、會計、法律、金融 / 保險、數學 / 精算、風險管理等領域之豐富跨產業領域經驗與專業技能之多元互補能力，並普遍具備營業判斷、經營管理、領導決策與危機處理等能力。本公司獨立董事採行「候選人提名制度」，所有獨立董事候選人由董事會提名，送請股東會選任之。南山董事選舉相關作業流程係依「公司法」、本公司「公司章程」及「董事選舉辦法」等內外部相關規範辦理。



公司章程



董事選舉  
辦法

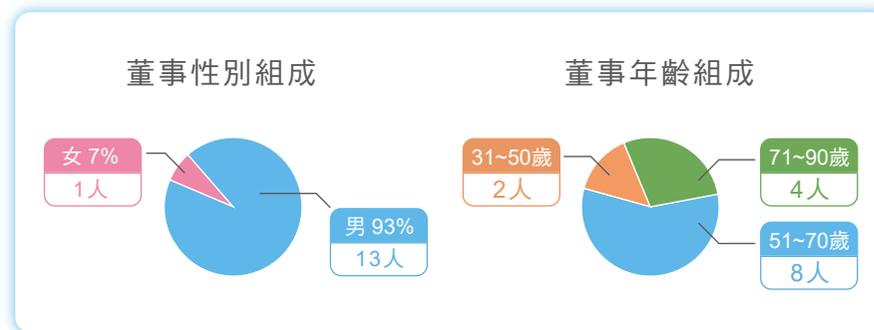
本公司現任董事會成員獨立性與專業能力如下：

職稱姓名	多元化核心		基本組成						產業經驗									專業能力					
	國籍	性別	年齡			獨立董事任期年資			財務與金融	銀行及保險	房地產開發	製造與供應	資訊與科技	媒體及傳播	百貨零售	醫療與生技	商務	財務/會計	法律	金融/保險	數學/精算	資訊/科技	風險管理
			31至50歲	51至70歲	71至90歲	3年以下	3至9年	9年以上															
董事長 尹崇堯	中華民國	男	✓					✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓				
董事 尹衍樑	中華民國	男			✓			✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓				
董事 何宇明	中華民國	男		✓				✓	✓		✓	✓			✓			✓	✓				
董事 林翰飛	中華民國	男		✓				✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓				
董事 陳志全	中華民國	男		✓				✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓				
董事 張秀燕	中華民國	女		✓				✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		✓				
董事 曾達夢	中華民國	男		✓				✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓				
董事 施振榮	中華民國	男			✓			✓	✓		✓	✓	✓		✓			✓			✓		
董事 張宏嘉	中華民國	男			✓			✓	✓		✓			✓	✓			✓					✓
獨立董事 汪信君	中華民國	男		✓		✓		✓	✓						✓			✓	✓				
獨立董事 陳明進	中華民國	男		✓		✓		✓	✓		✓				✓	✓	✓		✓				
獨立董事 曾榮秀	中華民國	男			✓	✓		✓	✓		✓				✓			✓					✓
獨立董事 詹芳書	中華民國	男	✓			✓		✓	✓						✓			✓		✓			✓
獨立董事 盧廷劼	中華民國	男		✓		✓		✓	✓			✓			✓	✓		✓					

## 董事多元性指標

本公司「公司治理準則」第 22 條訂有董事會多元化政策，敘明本公司之董事會結構，應就公司經營發展規模及其主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，決定適當董事席次；董事會成員組成宜考量多元化，並得參酌相關面向之標準，落實情形詳後各表。

為健全董事會監督功能，本公司董事會下設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「品質監督委員會」、「公平待客推展委員會」、「風險管理委員會」、「企業永續委員會」，共六個功能性委員會。



審計委員會 <sup>(註)</sup>	薪資報酬委員會	品質監督委員會	公平待客推展委員會	風險管理委員會	企業永續委員會
共召開13次 平均出席率為98%	共召開4次 平均出席率為100%	共召開13次 平均出席率為96%	共召開4次 平均出席率為100%	共召開6次 平均出席率為93%	共召開2次 平均出席率為100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>由全體獨立董事組成（共五位獨立董事）。</li> <li>重要決策議案皆於送呈董事會決議前，交由審計委員會預審及討論。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由二位獨立董事及一位外部專業人士組成。</li> <li>訂有薪資報酬委員會組織規程。</li> <li>定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬。</li> <li>定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由全體獨立董事及一位外部董事組成。</li> <li>監督境界計畫具體改善規劃和執行成效，確保系統的穩定性及安全性，定期向董事會報告執行成果。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由董事長擔任召集人，與二名獨立董事組成。</li> <li>監督並指導各部門遵循公平待客原則之落實與執行，定期向董事會報告執行成果。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由七至十位董事及功能主管組成。</li> <li>確保風險管理之有效性與本公司之資本適足與清償能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由董事長擔任召集人，與二名獨立董事組成。</li> <li>督導各部門企業社會責任及永續經營之落實，定期向董事會報告執行成果。</li> </ul>

註：2023 年審計委員會運作情形，請參閱南山人壽 2023 年度年報「公司治理報告四、公司治理運作情形」。

因應金融監督管理委員會自 2018 年擴大公司應採電子投票之適用範圍至全體上櫃公司，上市（櫃）公司股東會開始全面採納電子表決為投票方式之一。南山人壽儘管未受列管，仍自發於 2018 年起將電子投票列為股東會表決權行使管道之一，以強化落實股東行動主義。

## 董事進修與績效評估

為強化董事會永續治理之功能，董事會成員持續參與外部專業課程或研討會，2023 年全體董事總進修時數達 154.5 小時，每位董事平均進修時數 11 小時。進修課程之議題範圍包含風險管理、公司治理、ESG 與企業社會責任、TCFD、防制洗錢與打擊資恐、IFRS17 對保險業經營策略之影響、公平待客之訂約公平誠信原則等，已對 14 位董事進行誠信經營溝通及訓練，百分比為 100%。

南山人壽響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，並依「保險業公司治理實務守則」第 40-1 條，每年就董事會進行董事自我評量與同儕評鑑。評估項目包括對公司營運策略、重大業務、風險管理、法令遵循等面向之指導及監督參與程度。2023 年度自我評量及同儕評鑑作業，全體 14 位董事皆參與評鑑，評量項目結果為優者為 15 項，自我評量考評總平均達 98 分，整體考評總平均達 99 分，評鑑等級皆為優，該評估結果亦提報董事會。

## 利益迴避與利益衝突管理

南山人壽依「董事會議事規則」規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事會成員間，亦未有過半成員間具有配偶及二親等以內親屬關係之情形，符合證券交易法之相關規範。本公司有關利益迴避與衝突管理情形，以及董事任職於其他公司，詳細揭露於南山人壽 2023 年報中董事及監察人資料<sup>(註)</sup>。

註：南山人壽董事兼任南山人壽及其他公司職務，請參閱南山人壽 2023 年度年報「公司治理報告二、董事、監察人、總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料」；董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參閱南山人壽 2023 年度年報「公司治理報告四、公司治理運作情形」。

## 董事及高階主管薪酬政策

為落實公司治理，並健全董事及經理人薪資報酬制度，本公司已設置薪資報酬委員會，協助董事會評估與監督公司整體薪酬政策，評估與核定董事及經理人之薪酬水準<sup>(註)</sup>。如有需要，本公司薪資報酬委員會得經決議，委任獨立於本公司之律師、會計師或其他專業人士，就行使職權有關之事項為必要之查核或提供諮詢，其費用由公司負擔。

註：2023 年支付董事與經理人酬金情形，請參閱南山人壽 2023 年度年報「公司治理報告三、最近年度給付董事、監察人、總經理及副總經理之酬金」。

### ● 董事成員

本公司董事（含獨立董事）之酬金給付原則係依公司章程第十六條之二規定辦理，授權董事會參酌其對公司營運參與程度及貢獻價值，依同業通常水準議定給付報酬與業務執行費用，並得給付交通費或其他津貼。本公司據此經薪資報酬委員會與董事會通過訂定「董事、獨立董事及董事會轄下功能性委員會酬金標準」，並依該標準發放。

### ● 總經理及副總經理等經理人

本公司總經理及副總經理等經理人之薪酬包含年度本薪、年終獎金及績效獎金，其酬金政策與給付標準，係參考同業通常水準支給情形，並考量與個人績效表現、獎懲情形、公司經營績效及未來風險之關聯合理性，由薪酬委員會審

議後，提報董事會議定之，相關酬金已併同考量公司未來面臨之營運風險及其與經營績效之正向關聯性，以謀永續經營與風險控管之平衡。2023 年南山人壽總薪酬最高個人為其他內勤員工總薪酬中位數之 38.8 倍，總薪酬最高個人年度增加百分比為其他內勤員工中位數年度增加百分比之 0.45 倍<sup>(註)</sup>。

另外，經理人績效獎金設有遞延機制，副總經理（含）以上委任經理人及功能主管之年度績效獎金超過一定金額以上者，應保留部分金額為留任遞延獎金，遞延期間最長為 3 年，並依留任期間每年平均返還所保留獎金，藉由將獎勵連結留任期間與公司績效，鼓勵經理人重視公司長期經營績效。

註：為總薪酬最高個人 2023 年與 2022 年總薪酬增減率 / 其他內勤員工（不含總薪酬最高之個人）2023 年與 2022 年總薪酬中位數之增減率。

## 投資人資訊揭露

南山人壽設有發言人、代理發言人及股務人員，隨時接受股東與投資人建言並予以妥適回應。另於公司企業網站，設置投資人關係專區，提供投資人即時服務。此外，股東亦可透過南山人壽股務代理機構反應或提出建言。

南山人壽資訊揭露 ▶▶

- 依法召開股東會，保障股東權益。
- 企業網站中設置獨立的「投資人關係」專區，提供投資人即時查詢管道。
- 依法於台灣證券交易所的公開資訊觀測站與保險業公開資訊觀測站揭露各項重要資訊。



南山人壽  
投資人關係專區



南山人壽  
企業永續專區



南山人壽  
慈善基金會網站

## 企業永續治理

南山人壽「企業永續委員會」為董事會轄下之功能性委員會，由董事長擔任召集人，獨立董事擔任委員督導，主要任務為執行 ESG 決策、核准企業永續年度目標；為強化委員會運作職能，自 2024 年起改為每季召開委員會，每半年向董事會報告永續作為之績效成果。

為持續關注利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視 ESG 因素並將其納入公司管理方針與營運活動，「南山人壽企業永續委員會」下設 7 個永續執行小組，由總經理帶領，依 ESG 議題分為「責任投資組」、「公司治理組」、「客戶關懷組」、「員工照顧組」、「社會公益組」、「環境永續組」及「業務夥伴組」，依重大性原則專責關注及執行 ESG 各面向及議題之規劃、執行及追蹤，透過公司網站等多元溝通方式瞭解利害關係人之合理期望及需求，妥適回應其所關切之重要永續發展議題，並每季向永續委員會報告成果。

為建立永續共識，南山人壽自 2022 年 5 月起每月發行 ESG in Action 南山永續電子報予全體內勤同仁；2023 年並對董事及高階主管進行永續教育訓練課程，邀請外部專家講授國際氣候變遷發展、氣候相關財務揭露與未來永續報導趨勢等，全體董事及逾 70 名部門主管及副總經理級以上主管參與。

另各層級組織單位在訂定年度關鍵績效指標 (KPI) 時，亦將促進永續發展之相關商品服務開發、或永續推動專案納入考量，2023 年各功能及部門總計訂定 157 個企業永續相關的年度 KPI，涵蓋責任投資、供應商管理、資安治理、氣候相關財務揭露、公平待客、通路招攬與服務品質、保戶及員工健康促進、人才培育等項目。績效指標進行每季追蹤改善及年度總檢視，以作為單位主管績效衡量的依據，以引領公司持續朝向 2030 年永續發展之願景目標前進。未來將運用跨單位專案追蹤機制、升遷管理或其他多元誘因，持續強化與永續績效的連結，以促進高階經理人及組織內人員對於永續議題的推動。

有關南山於各 ESG 議題的正負面衝擊管理方針、盡職調查相關作為，以及利害關係人意見與反饋的機制等，詳見 2.2 利害關係人鑑別與溝通以及 2.3 重大性分析中之重大主題衝擊邊界表單。

### 2023年企業永續委員會重大決議事項

- 為具體推動南山企業永續，督導永續發展推動情形及促成環境、社會與經濟三贏的目標，通過「永續發展宣言」、「永續發展實務政策」及「人權政策」並提報2023年6月董事會決議通過。
- 通過「重大永續主題鑑別」、「氣候變遷機會及因應措施」等事項，並提報2023年6月董事會決議通過。將規劃逐年汰換耗能的老舊設備，並執行綠電購買效益評估，以降低環境對公司未來的營運風險衝擊，實踐2050年淨零碳排目標。



註：原名策略規劃部，於 2024 年 4 月 30 日更名

## 6.1.2 誠信經營

為盡善企業社會責任，落實誠信經營，維護各利害關係人的權益，南山人壽針對誠信經營以及責任商業行為訂定相應政策承諾，作為公司推動治理作為之堅實基礎，且隨時注意國內外相關規範之發展，每年檢討改進並持續更新相關政策及推動措施。另外，南山人壽也依保險業內部控制及稽核制度實施辦法規定擬定年度法令遵循計畫，報經董事會通過後實施。督導各單位定期完成法令遵循事項自行評估及法令遵循風險定期評估作業，隨時視法令及經營環境之變化，進行專案法令遵循評估，藉以持續強化公司法令遵循及內部控制，落實誠信經營。

為強化企業誠信經營，南山人壽除依法令規定制定相關政策與規範外，董事會更以身作則督促經營團隊，教育及傳遞誠信經營企業文化，透過「董事行為準則」及嚴謹的管理機制與控管，將誠信風險降至最低。

南山人壽責任商業行為相關政策承諾		政策文件連結
永續發展宣言	為具體推動企業永續，南山人壽參酌聯合國「永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)」暨「上市上櫃公司永續發展實務守則」等，並依據公司所營業務與整體營運活動，經董事會決議通過，訂定「永續發展宣言」，揭示本公司如何在致力於降低環境、社會、公司治理之風險的同時，促成環境、社會與經濟三贏的目標。	 <p>南山人壽企業永續專區→關於南山永續→永續相關文件。</p>
永續發展實務政策	為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，爰參酌「上市上櫃公司永續發展實務守則」，由董事會決議通過，訂定「南山人壽保險股份有限公司永續發展實務政策」，督導永續發展推動情形，確保永續經營。	
人權政策	為善盡企業永續責任並履行保障人權之責任，於我國法令規範框架下，支持「聯合國世界人權宣言」(Universal Declaration of Human Rights)、「聯合國全球盟約」(The United Nations Global Compact)、「聯合國工商企業與人權指導原則」(United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)以及「國際勞工組織公約」(ILO Conventions)等國際公認之人權規範與原則，訂定人權政策，由董事會決議通過，俾利遵循。	
誠信經營政策	為建立誠信經營之企業文化，建立良好商業運作模式與風險控管機制，特參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」並經由董事會核可訂定本政策，由「企業永續委員會」擔任專責單位。本公司之董事與高階經理須出具遵循本政策之聲明；受僱人、受任人或具有實質控制能力者皆應遵守；建立商業關係前應與商業對象說明誠信經營政策與進行交易對象之誠信經營評估。2023年共舉辦與本政策相關4場教育訓練：2堂內勤員工必修課、1堂外聘專家分享實務經驗課程、1堂董事會成員教育訓練。	
防制洗錢及打擊資恐管理政策	為落實防制洗錢及打擊資恐相關作業，南山人壽爰依據「洗錢防制法」、「資恐防制法」、「金融機構防制洗錢辦法」、「保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」，並經董事會核可訂定本政策。由總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，另於法令遵循部下設「洗錢防制處」，專責辦理防制洗錢及打擊資恐業務。南山人壽之董事長、總經理、總稽核、專責主管每年度聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，而本公司全體人員皆應遵守本政策。為便於客戶取得相關規定與資訊，南山人壽於公司官網中建置防制洗錢與打擊資恐專區。2023年對內勤員工與董事會成員舉行9場教育訓練，其中2場在職訓練委請專家進行實務經驗分享。對業務夥伴則依其不同委任類型舉行不同難易度之7項適性訓練。	

## 內勤員工行為準則

南山人壽訂有「內勤員工行為準則」，規範內勤員工應履行的責任義務，明定工作中須遵守之法令規章及內部政策等行為標準。規範事項包括：客戶關係與權益維護、公平交易、尊重與保護智慧財產權、洗錢防制、平等任用及禁止歧視、維護職場環境與人員健康安全、保密責任、公司聲譽維護及法令遵循、餽贈、賄賂或不正當利益之禁止、鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為、防止利益衝突等。另為積極防範不誠信行為，南山人壽訂有「誠信經營作業程序及行為準則」，由「企業永續委員會」其下設置之「公司治理組」為專責單位，每年分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，訂定相關防弊措施。誠信經營亦已納入內勤員工績效考核與人力資源政策中，設立明確有效之獎懲及申訴制度。

為確保內勤員工行為準則之了解及實踐，南山人壽每年針對內勤在職員工實施行為準則相關訓練。2023年，100%之在職內勤員工已參與員工行為準則課程，共4,548人次參與。2023年南山人壽未發生貪腐等相關事件。

## 誠信經營舉報管道

南山人壽恪遵法規，並訂有各項嚴謹的內稽內控辦法與相關管理措施，本公司之「檢舉案件處理辦法」明定檢舉案件之受理、內部通報流程與調查等作業程序，任何人發現內勤員工、經理人或董事於執行職務時有犯罪、舞弊或違反法令之虞時皆可透過下列管道向受理檢舉單位法令遵循部進行舉報。

- 舉報信箱：NS-Whistleblowing@nanshan.com.tw
- 專線電話：(02) 8758-8877
- 傳真號碼：(02) 2758-2136
- 郵寄地址：台北市信義區莊敬路 168 號，法令遵循部收

如檢舉事項之內容具體、明確並經提供相當之證據者，雖非具名檢舉，受理檢舉單位仍得予以受理。案件經受理檢舉單位評估應予受理者，由調查小組負責案件調查作業，由核處委員會負責審核調查報告。如被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上管理階層者，應再經審計委員會複審。如非屬檢舉事項範圍之案件，受理檢舉單位則須評估是否採取其他妥適處理程序，並將案件移轉予權責單位辦理。

## 調查小組

## 核處委員會

### 職責

調查小組負責調查檢舉內容是否屬實，並向核處委員會提出調查報告及處理方式之建議。

負責指導及審核調查小組提出之調查報告。

### 成員

得由下列部室之部門主管或其指定人員組成：  
一、稽核室（擔任調查小組組長）。  
二、法務部。  
三、法令遵循部。  
四、人力資源部。  
五、其他

一、總經理（擔任核處委員會主席）。  
二、調查小組組長。  
三、法務長。  
四、法令遵循部主管。  
五、人力資源部主管。

2023年本公司收到2件檢舉案件通報。1件涉及內勤員工出勤管理，因非屬本公司「檢舉案件處理辦法」第二條之「檢舉事項之範圍」，受理檢舉單位已依規定將案件移轉相關權責單位辦理；1件涉及內勤員工不實申報費用，已依公司程序經調查小組進行案件調查後，由核處委員會完成案件審議，公司業已對被檢舉人進行懲處。

本公司對於檢舉人之身分資料、檢舉案件之內容及各項程序之進行，均嚴守秘密。對於非基於不正當目的提出檢舉者，不因檢舉人之檢舉行為，予以免職、調職、降職、減薪、記過或任何其他不利於檢舉人之處分；也不得對於檢舉人或協助檢舉案件調查之人實施任何工作上之不利安排或其他身體上或心理上之侮辱、脅迫等不利行為。

## 反壟斷及反競爭行為

南山人壽於「內勤員工行為準則」中訂有反壟斷與反競爭行為條文，如有獲悉涉及違反我國公平交易法或其他相關法規的傳聞，或受到主管機關相關調查時，會立即向直屬主管、總機構法令遵循主管及總經理通報，並採取即時的因應或補救措施。2023年，南山人壽未發生違反我國公平交易法或其他相關法規事件。

## 防制洗錢及打擊資恐

南山人壽承諾協助防制洗錢、打擊資恐及反武擴的行為，成立防制洗錢專責單位，並制訂相關管理政策及相關內部作業規範，有效推動、督導及監控洗錢防制，與打擊資恐、反武擴作業之狀況。

針對洗錢、資恐及武擴風險，本公司配合 2021 年新版國家風險評估報告，於 2022 年再精進風險評估之方法論，導入資助武擴之風險面向評估，並強化相關量化數據的分析，更精準掌握南山人壽所面臨之洗錢、資恐及武擴風險。依南山人壽「2023 年度全面性洗錢、資恐或資助武擴風險評估報告」之評估結果，本公司 2023 年度整體剩餘風險評估結果為低風險，未超過本公司所訂之風險胃納。

## 法令遵循教育訓練

為確保內勤員工及業務夥伴充分瞭解及接收明確的企業誠信經營理念及法律知識，我們持續透過實體或數位管道，提供完整且豐富的法遵訓練。2023 年分別針對內勤員工及業務夥伴開設法令遵循課程，課程主題包含：個人資料保護基礎訓練、洗錢防制、打擊資恐及反武擴基礎訓練暨檢舉案件處理辦法、進階防制洗錢及打擊資恐、公平待客原則、廉政反貪宣導，以及與各單位法令遵循主管研討會及國內股權商品投資交易相關人員之宣導課程等，就參與課程並完訓之人次而言，其中內勤員工共 53,116 人次，業務夥伴共計 76,704 人次。

項次	課程類別	課程內容	受訓對象	完訓人數
1	內勤員工	個資保護、公平待客、防制洗錢、誠信經營等課程。	內勤員工	45,183
2	業務人員作業相關法令遵循課程	履約評量、舞弊案件調查及業務員十戒解析等課程	內勤員工	1,942
3	法令遵循主管 / 人員培訓課程	法令遵循主管 / 人員在職訓練	內勤員工	928
4	防制洗錢及打擊資恐課程	第一線人員、專責主管 / 人員、董事會成員之防制洗錢課程	內勤員工	2,308
5	基本通識及其他課程	金融消費者保護、廉政反貪、重大偶發等	業務夥伴	2,684

項次	課程類別	課程內容	受訓對象	完訓人數
6	國內股權商品投資相關人員之宣導課程	個人投資交易相關之管理規範課程	內勤員工	71
7	業務人員作業相關法令遵循課程	防制洗錢、公平待客等相關法令遵循課程	業務夥伴	76,704

2023 年南山人壽無因違反金融保險法令重大裁罰案件<sup>(註1)</sup>、亦無違反環境相關法令案件。2023 年南山人壽發生之違反勞動法令遭裁罰案件，主要係因本公司與業務員間自 1970 年代起，與業務夥伴向來均締結承攬 / 委任關係，然而部分業務員主張其與本公司間為勞動契約關係，而因民事法院 / 行政法院判決見解不一致，始衍生相關法律爭議。本公司恪守法律規範，將遵照大法官釋字第 740 號解釋精神，繼續循法律途徑，以弭平相關爭議。

### 違反勞動相關法令受裁罰之案件：

違反法令	法條	罰款金額 (新台幣元)	違反件數
勞動基準法第24條	延長工作時間未依規定加給工資	100,000	1
勞動基準法第30條第6項	未記載勞工出勤情形至分鐘為止	300,000	1
勞動基準法第32條第1項	延長工作時間不符法定要件	19,770,000	31
勞動基準法第32條第2項	延長工作時間超過法令規定	4,630,000	19

註 1：重大裁罰之標準係依「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」認定。

註 2：勞政主管機關處分件數依違反法令計算為 52 件，罰款共新台幣 24,800 仟元。

## 智慧財產管理

南山人壽參照「上市上櫃公司治理實務守則」、經濟部工業局「台灣智慧財產管理規範 (TIPS)」等規定，訂定「智慧財產管理辦法」，針對專利、商標、著作、營業秘密等智慧財產，擬訂相關取得、保護、維護、運用等完善的管理措施，並將「智慧財產管理辦法」之落實情形納入內部稽核項目，確保在強化數位金融創新業務時，有效創作、保護與管理智慧財產，提升本公司於金融市場之競爭力。

南山人壽自 2022 年舉辦智慧財產權保護相關教育訓練，以提升公司員工的智慧財產權觀念，保護本公司智慧財產並尊重他人智慧財產，2023 年共舉辦 3 次員工智慧財產教育訓練。

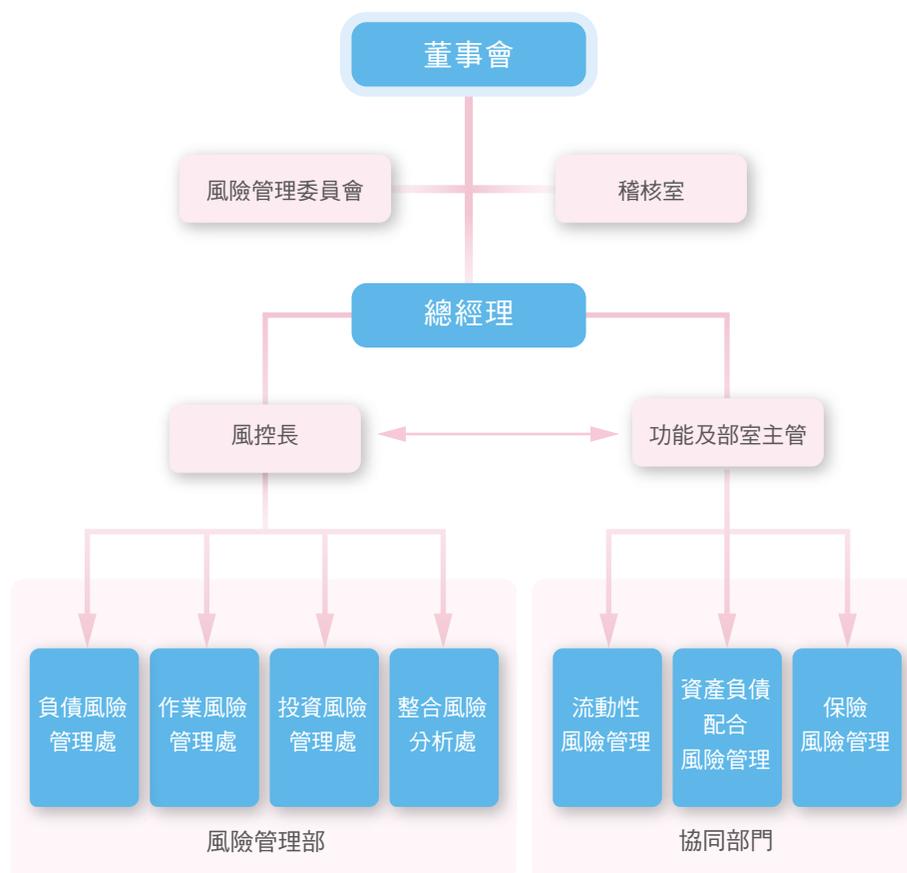
### 智慧財產權利佈局

智慧財產權項目	南山人壽管理作為	2023年績效
專利權	<ul style="list-style-type: none"> <li>就發明、新型或設計之創作積極向主管機關申請專利權，以強化數位金融技術與效能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至2023年年底，於台灣已取得專利件數共80件。</li> </ul>
商標權	<ul style="list-style-type: none"> <li>為表彰金融商品與服務品質，就具有識別性之商標積極向主管機關申請商標權。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至2023年年底，於台灣已取得商標件數共23件。</li> </ul>
著作權	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司與本公司人員間之合約，以及對外合約涉及著作產生或運用者，應納入著作權相關約定，以保護及維護本公司著作權。</li> <li>透過教育訓練加強公司員工著作權保護意識，執行業務應注意避免侵害他人著作權。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年共舉辦包含著作權保護相關內容之教育訓練1場。</li> <li>於2023年11月22日，舉辦「智慧財產權基本概念及侵權案例介紹」教育訓練，內容包括著作權之概念、保護及相關侵權態樣等等，強化公司員工之著作權保護意識，落實本公司著作權之保護及對於他人著作權之尊重。</li> </ul>
營業秘密	<ul style="list-style-type: none"> <li>就營業秘密均採取適當保密措施，規範本公司人員不得侵害營業秘密，對於公司業務、計畫、文件、客戶資料及經營資訊負保密義務，且不得未經授權接觸非職掌範圍內之資料。</li> <li>透過教育訓練加強公司員工營業秘密保護觀念，執行業務應注意外部合作對象遵守相關保密義務，且應注意避免侵害他人營業秘密。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年共舉辦包含營業秘密保護相關內容之教育訓練一場。</li> <li>於2023年11月22日，舉辦「智慧財產權基本概念及侵權案例介紹」教育訓練，內容包括營業秘密之範疇，成為營業秘密三要件，讓公司員工知悉所執掌之工作內容中，何者屬於營業秘密，以此建構本公司員工對於營業秘密之保護意識。</li> </ul>

## 6.2 風險管理

南山人壽為國內大型金融保險機構，肩負維持國內金融穩定的責任。為確保資本適足與清償能力，健全業務的經營與發展，南山人壽建構完整風險管理組織架構、風險管理機制與風險管理文化的系統性運作，保障所有保戶的權益。南山人壽在財務體質穩健的建構基礎上，仍將秉持高效率風險控管模式，為股東及保戶持續創造營運價值。

### 南山人壽風險管理架構圖



## 風險管理機制

南山人壽董事會為風險管理最高監督與決策單位，轄下設立「風險管理委員會」，由獨立董事擔任召集人，統籌風險管理事宜，並設置風險管理部，執行跨部門及跨功能之風險監控及管理。

鑑於金融經營環境漸趨複雜，為健全業務的經營與發展，保障所有保戶的權益，南山人壽經董事會核可訂定風險管理政策，並建構完整風險管理組織架構、風險管理機制與風險管理文化。全體南山人壽之內勤員工皆應遵守本政策。風險管理部依據本政策，定期監控整體風險管理執行狀況，並每季將整體風險管理概況提報風險管理委員及董事會。

南山人壽以三道防線機制，透過良好的內控制度落實風險管理，有效控管營運風險。



面對保險業經營的各項風險，諸如：市場風險、信用風險、作業風險、保險風險、流動性風險、資產負債配合風險等，南山人壽嚴謹進行風險辨識、衡量、監督與溝通。藉由各項風險管理工具，包括風險與控制自評（RCSA）、關鍵風險指標（KRI）、市場風險衡量系統（Algo）等，建立相關風險控管機制，並積極精進內部風險量化模型，以確保風險管理的落實。

風險類別	管理方式
市場風險	以風險值（VaR）為基礎，除針對相關風險因子設立限額外，並輔以壓力測試、敏感度分析等方式，衡量本公司之市場風險。並確保市場風險因子的有效辨識、揭露與監控。此外，對ESG高風險產業設有限額，以及針對國外及大陸地區投資、受政府高度補助或政策相關之產業進行分析。檢視結果定期呈報管理階層，以協助掌握部位狀況。
信用風險	以「分級管理、限額控管」為原則，對國家、產業、貨幣、次順位債及交易對手、發行者及保證機構設有限額，於交易前、後加以控管。定期評估信用風險狀況及相關風險事件與指標，並因應信用市場突發狀況或重大風險變化，調整信用限額。整體而言，藉由系統性之方法及報表之建立，予以辨識、衡量及監控信用風險，提昇本公司風險管理品質，降低信用相關風險。
流動性風險	<ol style="list-style-type: none"> <li>資金流動性風險管理：設有獨立於交易單位之資金調度單位，依循流動性風險管理辦法新增或修訂流動性風險管理機制，採用現金流量模型管理每日及持續性現金流量，並監控公司中、長期負債面現金流量變化情形。</li> <li>市場流動性風險管理：考量市場交易量與所持部位之相稱性，對異常或緊急狀況導致之資金需求，依「處理經營危機應變措施辦法」之規定成立經營危機應變小組辦理。</li> <li>經營危機管理：針對保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足等可能嚴重損及清償能力之狀況，訂有「處理經營危機應變措施辦法」，以確保金融穩定與公司的永續經營。</li> </ol>

風險類別	管理方式
作業風險	透過風險及控制自評管理工具，辨識及衡量日常營運中所有可合理預期及重要風險管控有效性，並設有關鍵風險指標持續監控風險變化狀況，針對逾風險門檻值之項目擬定相應之因應措施。另，建有作業風險事件通報機制，適時檢視並強化相關管控。
保險風險	<p>包含核保、理賠、巨災、再保險、商品設計與定價、及準備金相關等風險：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>核保及理賠風險管理：依『保險法』、『保險業招攬及核保理賠辦法』等相關法令訂定內部規範並兼顧核保及理賠風險之作業流程、程序與控管措施，並透過管理報表等機制追蹤控管核保及理賠風險，確保保戶權益，避免公司損失。</li> <li>巨災風險管理：依據台灣過去之巨災損失紀錄及公司業務規模來評估可能造成之損失，並配合假設之極端事件情境評估最大損失，另利用巨災再保險安排降低巨災可能帶來的風險。</li> <li>再保險風險管理：訂有再保險風險管理計畫並據以訂定自留限額做適當之再保險分出，對限額再保險或其他非傳統再保險亦訂定相關處理程序。對再保人亦定期監控以降低信用風險。</li> <li>商品設計及定價風險管理：除成立跨部門之「保險商品評議小組」及「保險商品管理小組」進行商品送審及準備銷售等檢視機制外，另依相關法令規範，於商品設計及定價時依商品特性進行風險控管，並於商品銷售後定期檢視經驗及落實追蹤管理機制，進行風險的監控與管理，以確認商品設計及定價之合理性。</li> <li>準備金相關風險管理：針對準備金之提存，依據「保險業各種準備金提存辦法」與相關法令，並參考精算實務處理原則及標準計算各種準備金。此外，訂有相關作業程序以確保準備金之正確性與完整性，亦於年度簽證精算報告中採現金流量測試法進行相關測試與敏感度分析，以評估準備金是否為適足。</li> </ol>
資產負債配合風險	以資產負債存續期間缺口、長短期現金流量與現金存量等方式衡量資產負債配合風險，並定期召開資產負債管理委員會追蹤與報告風險狀況。

## 營運持續管理

建立營運持續管理機制，於事故、災害或不可預知之事件發生時，能保護人員生命安全、確保公司營運持續能力及資訊系統可用性，避免公司客戶權益及關鍵業務遭受內、外部蓄意或意外之威脅，降低營運中斷之可能及衝擊。每年辦理消防疏散演練、異地辦公備援演練及電腦系統災難備援演練，確保於關鍵核心業務中斷時，可於復原時間目標內回復至最小可接受之服務水準，持續強化公司營運韌性。2023 年完成並通過 ISO 22301：2019 營運持續管理國際標準認證之續審作業。

## 建立風險文化

為落實風險管理及內部控制，南山人壽積極形塑全體內勤員工的風險意識，並持續優化風險事件通報及內控機制，將風險管理貫徹於營運活動中。

項目	內容與南山人壽2023年作為
員工主動鑑別、通報及回饋機制	為蒐集彙整過去內部或外部損失事件，以作為未來風險評估之依據。訂有「作業風險事件通報要點」供各單位遵循。各業務單位倘發生或發現作業風險事件時，應主動呈報單位部門主管及風險管理部，並透過事件根因分析，適時檢視控管缺口，調整控管機制。
員工績效考核納入風險管理相關指標	內控及法遵執行成效已納入經理人及全體內勤員工之績效考核項目，以確保風險管理制度有效運作。
風險管理教育訓練	為建立全方位風險管理文化及提升內勤員工風險意識，除定期提供市場風險月報、信用風險月報、作業風險管理季報等予相關主管外，每年提供線上及實體風險管理訓練課程，每一位新進內勤員工均需上風險管理基本認知教育訓練課程，瞭解南山風險管理核心觀念，另外，對於在職內勤員工及風險管理主管也每年持續提供風險管理課程教育訓練，2023年辦理1場全員線上風險管理基本認知課程，2場風險管理主管實體教育訓練課程，5場營運持續管理相關教育訓練課程，1場高階主管及1場TCFD小組及風險管理主管氣候風險管理相關教育訓練課程。

## 新興風險管理

面對全球金融經營環境漸趨複雜，本公司新興風險工作小組每年蒐研外部機構探討之新興風險資訊並參酌世界經濟論壇所公布的全球風險報告，辨識公司未來可能面臨之環境、社會、經濟、地緣政治、科技等面向之新興風險議題，評估其發生可能性、潛在衝擊影響程度、及可能造成衝擊影響的時間尺度，鑑別應關注之新興風險，並研擬相關調適因應措施，將年度新興風險鑑別結果、因應措施及定期檢視新興風險管理執行情形呈報風險管理委員會及董事會。2023 年鑑別關注之主要新興風險請詳參下表：

風險類別	核心能力	風險描述	對營運潛在的衝擊影響	調適因應措施
社會	錯誤與虛假訊息	<ul style="list-style-type: none"> <li>錯誤（不準確的訊息）與虛假訊息（為傷害個人、社會團體、組織或國家為目的而故意製造的訊息）透過媒體網絡廣泛傳播，將極大地改變公眾輿論，導致客戶對公司的不信任。</li> <li>隨著生成式AI技術快速發展可能被濫用於製造虛假訊息進行欺詐和不當競爭行為，對公司聲譽、營運或保戶權益帶來負面影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>對公司錯誤或虛假訊息散布，可能會導致客戶對公司失去信任、進而解約或銷售下降，保費收入減少，並對公司商譽造成損害。若未能及時有效處理，將可能造成重大財務損失，或影響公司正常經營。</li> <li>不實報導或虛假訊息的查證澄清作業，增加公司營運成本。</li> <li>防社等營運成本增加，如導入大數據分析工具，分析媒體或客訴資料。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強公司輿情監控機制。</li> <li>加強內勤員工教育訓練及宣導，如有發現錯誤與虛假訊息應及時通報公司。</li> <li>透過公司公關媒體危機處理等緊急應變機制，於事件發生時，能盡快完成事實查核，快速對外澄清降低負面訊息擴散速度。</li> <li>針對市場訊息，同時核實多方資訊來源之正確性，針對矛盾與不一致之消息進行多方查證，確認分析資料來源正確性。</li> </ul>
科技	數位犯罪與數位危險的擴散	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位化浪潮推動全球數位化轉型，如同兩面刃，一方面帶來便利性及效率，但也大幅降低了數位犯罪的門檻，致資安風險與日俱增。數位犯罪係指利用電腦、網路或其他數位科技進行的犯罪行為（如針對資訊設備資產之攻擊行為等）；數位危險則是指數位犯罪行為可能導致的資訊安全事故，讓機敏性、完整性與可用性受到影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>需建立完善的資訊治理、風險與合規（GRC）架構，各個資安面向之成本將不可避免的提高。</li> <li>公司倘若被駭客入侵或遭受網路攻擊，恐造成被勒索，要求付出勒索贖金、公司機敏資料或客戶個資被竊、阻斷服務攻擊等，除可能造成公司資訊系統停擺、財務損失外，對公司聲譽也可能造成重大負面影響。</li> <li>駭客行為組織化、低門檻且低成本，攻擊手法日新月異，受害公司與產業數量也逐漸提升，如遭受到攻擊，恐使得公司系統癱瘓、營業損失、財務損失或影響公司正常運作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>考量資訊安全防護措施須與時俱進，持續強化資訊安全管理機制落實事前、事中、事後因應作為，提升資安之廣度與深度。2023年度新增四項資安措施：               <ol style="list-style-type: none"> <li>增加資安防護之廣度與深度：建置對外網站行為資安監控系統，找出潛在的惡意連線行為。</li> <li>AD系統之資安監控：透過資安強化監控找出存在於AD系統內不安全設定與不合法帳號，強化監控異常活動，進行預防性處理。</li> <li>DDoS攻擊與事故擴大演練。</li> <li>強化資安監控規則：於內勤員工上網、發送郵件、AD行為及DNS行為強化監控，偵測出異常行為與洩漏資料之事件。</li> </ol> </li> </ul>
地緣政治	地緣政治緊張局勢與衝突	<ul style="list-style-type: none"> <li>地緣政治風險涵蓋戰爭、大國間競合情勢或政治變動所產生的經濟風險等，因型態多樣化且日趨頻繁，導致各國保護主義升溫，而使各國經濟發展或各項政策更加不可預測與極端，公司投資資產所在之國家或地區，可能受政治變動影響造成資產波動性加大，影響資金流動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>短期影響：地緣政治緊張局勢導致國際政經風險升溫，若該區域涉及關鍵物資而引發通膨攀升，不僅將導致金融資產價格下跌，而隨衝突不斷升級，經濟衰退機率上升，或將削弱企業償債與再融資能力，使違約風險攀升，迫使本公司增提減值準備，影響本公司獲利。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續密切關注世界政經局勢變化與相關經濟數據，針對總體風險事件和個別標的之負面新聞，進行風險評估與檢視。</li> </ul>

風險類別	核心能力	風險描述	對營運潛在的衝擊影響	調適因應措施
地緣政治	地緣政治緊張局勢與衝突	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 近年美中科技競爭、俄烏戰爭及以巴戰爭引起之能源問題、台海潛在衝突威脅等，皆影響台灣在政治經濟方面的方向與發展。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中長期影響：美國全球霸權弱化，各國政治角力將改變過往全球化生產及貿易模式，企業需額外考量政經風險因素，推升營運成本，壓縮獲利能力與股價成長空間；且隨供應鏈進行重組，亦導致產業版圖迅速位移，提高投融资標的篩選難度，衝擊相關業務報酬。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對國外及大陸地區投資中，受政府高度補助或政策相關之產業、或受地緣政治影響重大之個別標的，公司定期進行相關分析報告；並每季提報風險管理委員會有關國際政經情勢變化而產生之風險事件，以完善政經與高風險產業評估控管的機制。</li> </ul>
社會	新型態保險競爭	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保險公司的傳統角色受到價值鏈、嵌入式保險產品和服務，以及提供先進數位技術/生態圈/與客戶互動的大型科技公司的影響，若公司未能及時發展保險科技或尋找異業合作的契機，以致於數位體驗或保險生態圈無法提升保戶優質的服務或是客製化產品等，將造成公司的市場競爭力降低，致帶來負面影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 若未能及時掌握保險科技轉型，掌握新型態保險商機，將導致公司市場佔有率下降，保費收入減少；公司將無法接觸開發或流失數位新世代客群，而原主要客群也因高齡化流失，市場競爭力恐下降，且台灣保險市場規模太小，面對人口結構的急遽改變，需打造跨界生態圈，提升服務賦能增加客戶黏著度，才能實現保險新價值及企業永續發展。</li> <li>● 公司數位轉型發展，系統建置及維運，將造成營運成本增加。</li> <li>● 跨界合作通路的營運成本增加。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 配合公司數位賦能計畫，加速推動數位轉型。</li> <li>● 打造健康守護圈，攜手眾多大健康產業的合作夥伴，持續為保戶打造全健康歷程的「健康促進」及「醫療照護」健康加值服務，協助客戶促進健康。</li> <li>● 因應公司數位發展，蒐研跨界合作專屬商品，提供無縫數位體驗，滿足客戶期望。</li> <li>● 透過課程傳達新型態保險，提升內動員工及業務夥伴專業職能轉型。</li> <li>● 持續關注新型態保險發展趨勢與相關法令規範。</li> </ul>
科技	人工智慧	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人工智慧在沒有足夠透明度或人為監督的情況下做出決策，這可能會導致不可預測的結果和複雜的責任問題。此外，與人工智慧相關的倫理和社會方面也變得越來越顯著，例如：關於其在自動承保、定價和理賠流程中的資安風險、偏見和歧視風險以及聲譽風險。另一方面，第三方可以利用人工智慧來侵入保險公司承保或理賠流程中的弱點。</li> <li>● 隨著人工智慧的運用，將影響保險業的營運流程，預計對勞動力將造成影響。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI演算法可能產生偏見，造成人員透過AI輔助，影響核保或理賠結果判斷，恐違反公平待客原則，連帶公司聲譽或營運受影響。</li> <li>● 建模過程可能需要追蹤或分析甚至監控個人資料，恐侵犯個人隱私。</li> <li>● 可能取代部分人力工作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參照主管機關相關指引（草案）或訂定公司內部辦法，建立一致性的風險評估流程，強化運用AI時的合規性。</li> <li>● 加強AI系統生命週期的各階段（系統規劃及設計、資料蒐集及輸入、模型建立及驗證、系統部署及監控）的相關風險分析及管控。</li> <li>● 運用AI系統時應促進公司永續發展，評估AI系統對環境與社會之影響或風險，減少能源耗能；尊重並保護一般內動員工的工作權益，降低數位焦慮與數位落差。</li> <li>● 使用開放型生成式AI產出之資訊，仍須人員就其風險進行客觀且專業的管控，針對重要之關鍵系統，須遵循人員可控原則，透過人員的參與，對AI系統進行審查、核准或最終決策之權利。</li> </ul>

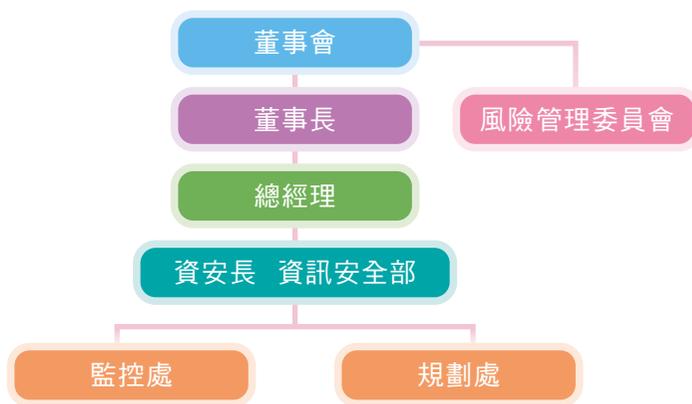
## 6.3 資訊安全與隱私保護

### 資訊安全治理

為有效推行資訊安全工作，南山人壽於 2021 年指派副總經理層級主管擔任「資訊安全長」，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，並設置「資訊安全部」為資訊安全專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業。

資訊安全長每季向本公司風險管理委員會報告前一季之資訊安全整體執行情形，每年將前一年度資訊安全整體執行情形，由資訊安全長與董事長、總經理、總稽核及總機構法令遵循主管聯名出具內部控制制度聲明書，提報董事會通過。

另外，透過每年檢視或於發生重大變動時重新評估，以符合相關法令、技術及組織、營運之最新發展現況，同時確保本公司各項資訊資產於營運及服務提供流程中之機密性、完整性、可用性與適法性。



### 資訊安全管理

南山人壽訂有「資訊安全政策」，以利全體同仁遵循，落實資訊資產、網路及系統安全管理工作。

因應金融科技帶來的數位浪潮，南山人壽與南山產物皆已導入資訊安全管理系統 (ISMS)，並通過「ISO 27001:2013 資訊安全管理系統」國際標準認證；2023 年南山人壽榮獲工商時報數位金融獎之「數位資訊安全獎」優質獎與 TCSA 台灣企業永續獎「資訊安全領袖獎」肯定。2023 年投入資安經費 (包括軟硬體授權費用、人員訓練費用) 占全部資訊預算費用之比率為 9%。

南山透過資訊安全管理系統 (ISMS) 以架構組織資訊安全管理，藉由事前預防、事中監控、事後應變等不同面向的管理規劃，持續強化資訊安全管理，掌握風險管理的有效性。同時透過一套完整的風險分析、風險評估及風險處理方法，將資訊資產分類，判斷其價值與重要性，作出弱點及威脅分析，將風險管理與資訊安全結合，以系統化的風險評鑑過程做好資訊安全的風險管理。



為保護本公司營運持續能力及資訊系統安全性、完整性與可用性，我們每年辦理多項資安演練，模擬資安威脅事件，提升同仁對資安事件通報流程與危機應變處理的能力，並落實資訊基礎設施的安全和網路資安防護。

## 2023 年資安演練落實情形

項目	2023年落實情形
核心資訊系統災難備援演練	依據電腦系統災難備援演練計畫，且於公司可承受之營運中斷時間內，成功完成備援中心系統復原測試，並提供服務。
DDoS攻擊與事故擴大演練	完成DDoS之資安事故應變腳本，並在DDoS攻擊演練中，驗證腳本的可用性。同時，考量DDoS攻擊量能與日俱增，今年攻擊演練之量能亦提升，確保公司面臨大量DDoS攻擊時可以有效防禦。
全公司社交工程演練	2023年所辦理全公司同仁的社交工程演練，演練結果整體開啟觸犯規則信件比率約為3.68%，並對觸犯規則的人員強化資訊安全認知教育訓練。
電腦系統資訊安全評估	針對第一類電腦系統進行評估，評估發現部分對外服務系統有弱點，已於評估期間內完成修正且複測通過。
紅藍隊資安攻防演練	2023年針對外部服務系統，共67個網路服務進行紅隊攻防演練，發現28個網站主機有低度風險，並據此改善。

另外，為強化整體資訊安全意識，提升內勤員工對資訊安全之認知，南山人壽明訂全體內勤員工每年須接受至少3小時（含）以上的資訊安全相關教育訓練，資訊安全專責單位人員每年則至少須接受15小時以上資訊安全教育訓練，以有效維持同仁對資訊安全的意識與專業能力。

## AD 網域目錄服務管理安全偵測系統

### 背景與專案內容

微軟AD系統是公司資訊系統運作最重要的身分驗證平台，也是駭客攻擊的目標，為強化AD網域的資安威脅偵測能力，南山導入AD網域目錄服務管理安全偵測系統，透過該系統，建立持續偵測AD威脅事件回應和優化威脅搜尋團隊能調查能力；該系統除可識別找出AD設定中隱藏的弱點，找出威脅AD安全的潛藏問題，發現AD相關的威脅並掌握AD所有變更，還可以偵測察覺AD網域中之異常攻擊行為，提供分析AD攻擊的詳細資訊。

### 南山投入

2023年起南山每年投入新台幣300萬元導入並建置AD網域目錄服務管理安全偵測系統，並透過跨部門合作，共同處理發現AD基礎設施的安全問題。

### 創造效益

南山人壽藉由導入並建置AD網域目錄服務管理安全偵測系統，即時發現AD系統的安全問題，據此針對公司AD網域處進行資安補強，避免潛在弱點對AD可能產生的風險和危害。透過持續監測AD網域安全，可視化每個威脅，強化快速應變及遏阻攻擊能力，降低被駭客入侵的風險與損失，確保公司資訊系統的穩定與安全。

## 建置「對外網站資安監控分析系統」

### 背景與專案內容

公司提供給外界使用之網站服務日趨多樣，而對外服務網站因暴露在網際網路上，是駭客入侵公司系統最想要也最容易入侵的目標之一。故，我們導入「對外網站資安監控分析系統」，強化原本僅監控網路設備之不足，擴大資安監控之廣度與深度，透過分析對外網站伺服器主機內部連線行為之軌跡，發現異常連線行為，找出潛藏於主機內的異常行為，降低網站被駭客入侵之風險。

### 南山投入

自2023年11月起，每年投入新台幣100萬元，涵蓋範圍大眾官網、業務夥伴入口網站、保戶入口網站等共14個對外網站。這些網站原本仰賴網頁應用程式防火牆（WAF）、入侵防禦系統（IPS）、防火牆、弱點掃描與修補以及數位風險保護進行監控防護，但實務上，網路攻擊手法日新多變，有許多新興且未知的攻擊手法，要能有效即時地監控並找出異常的網站連線行為，就需要深入網站服務主機內進行監控分析，與前揭資安防護措施達到互補效果。

### 創造效益

透過7天24小時網站日誌資安監控分析，產生即時的異常連線告警，偵測並識別異常連線行為，例如SQL Injection、Command Injection、Path Traversal、XSS Attack等等，同時建立網站連線行為儀錶板，讓資安監控分析人員於第一時間掌握異常連線狀態。

2023年11月上線後，此系統已經監控到數件公司網站已存在多年之資安漏洞，這些原本防護設備並無法偵測出，讓資安人員與系統管理者得以迅速進行修補，有效保護公司資訊安全，降低客戶資訊外洩之風險。

## 對外數位資產資安監控服務

### 背景與專案內容

為掌握公司提供數位化服務的資安曝險狀況，藉此及時採取必要之防護對策，降低公司資安風險，南山人壽自2021年10月起啟用對外數位資產資安監控（Digital Risk Protection，簡稱DRP）服務，不僅符合《保險業辦理資訊安全防護自律規範》中，有關「應建立偽冒應用程式偵測機制」之要求，且更勝現有監管法令之要求。

### 南山投入

自2021年10月起，每年投入新台幣600萬元取得DRP服務，涵蓋範圍包括憑證安全、電子郵件安全、主機伺服器安全、監控偽冒網站或行動應用程式、監控員工或客戶之外洩帳號密碼、對外服務網站安全、資料通訊安全、雲端服務安全等等。藉由此服務，我們能更精確及快速地盤點對外數位資產之效益，另針對重大資安事故亦可協同外部資安廠商進行深入調查與鑑識服務。

### 創造效益

於2023年已陸續處理及改善超過410件的外部資安事件，有效降低公司資安風險。除此之外，此服務提供弱點情資整合（CVE Intel）、惡意軟體情資整合（Malware Intel）、攻擊者情資整合（Threat Actor Intel）、資安新聞整合（Cyber Security News）功能，藉由這些情資可讓資安人員掌握重要資安情資，藉此深入進行資安調查，迅速妥善處理資安事件。本公司藉此服務掌握外部資安威脅，並及時處置，確保總體之資安風險分數維持在最高等級A，有效保護客戶的資訊安全，大幅降低駭客可能造成的風險與危害，並增加客戶對公司服務的信心與滿意度。



## 個資保護

南山人壽重視保戶個人資料與隱私保護，制定「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法要點」，設置「個人資料保護管理委員會」，由總經理擔任個資管理代表，督導全公司個資保護管理制度之規劃及執行，並於「個人資料保護管理委員會」轄下設立「個人資料安全維護小組」，負責個資安全維護計畫推動執行，且至少每季召開會議，以確保個資保護與管理政策落實。

為確認個資管理循環的有效性，南山人壽與南山產物每年執行個資盤點、個資風險評鑑及個資保護作業自評等作業，並彙整編製為年度個人資料保護管理自我評估報告書。2023年個資風險評鑑結果顯示南山人壽與南山產物在個人資料保護流程，皆符合個人資料保護法規與管理標準。

南山人壽與南山產物皆通過「BS10012:2017 個人資料管理系統」國際標準認證，落實對保戶個資嚴謹管理的承諾，透過第三方機構之查核驗證及遵循 PDCA 循環運作模式（計畫、執行、檢核、行動），持續完善及落實個資管理。

南山人壽及南山產險謹守主管機關個資保護法規，於執行相關業務，若發生個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失、洩漏、遺失或其他侵害等個資事故者，一律依「個人資料安全事件通報處理及應變作業」辦理，採取應變、通報及矯正預防措施，同時依據「作業風險事件通報要點」規定，對於個資事故通報案件，應於事件發生或發現日後的 2 個工作日內完成作業風險事件首次通報至風險管理部，並進行後續事件衝擊評估及事件損失抵減處理；倘有公司內勤員工或業務夥伴違反個人資料保護法相關規範者，內勤員工依其違反情節輕重，將適用本公司「員工獎懲要點」之規定辦理；業務夥伴則適用金管會訂定之「保險業務員管理規則」規定處理。另，南山人壽訂有「子公司財務業務應通報事項作業要點」要求子公司對於特定事項應通報南山人壽，其中發生足以損及客戶權益、影響公司信譽或危害公司正常營運之系統異常事件、資訊安全事件或資訊作業事件更列為重大通報事項，子公司除應向南山人壽指定之受理通報單位為通報外，更應副知南山人壽之子公司監管單位，由其追蹤相關作業辦理狀況，以確保事件處理之即時與妥適性。

此外，若有委託外部第三方蒐集、處理或利用個人資料者，南山人壽均會嚴格要求受委託之第三方應遵守相關法令及個人資料保密約定，並定期對第三方執行監督管理，以保障個資當事人權益及落實個資保護之責任。



南山人壽隱私權  
保護聲明

同時，為充分保障保戶個資與隱私，南山人壽謹慎管理客戶個人資料，並主動告知客戶關於個人資料運用的權利、義務，以及使用目的，具體規範內容請詳本公司「隱私權保護聲明」及「客戶資料共享之隱私權政策」。2023年並未發生被認定屬重大個資或資訊安全事件<sup>(註)</sup>。

註：南山人壽及南山產物重大個資事故之認定標準分別為洩漏個資筆數達 2,000 筆以上及 5,000 筆以上。

個資申訴案件	件數	處理情形
內部（含官網、申訴管道、客服中心等）	15	權責單位已依規定進行個資通報及妥善向客戶進行說明後續處理方式。
外部單位（含評議中心）	1	權責單位已依規定進行個資通報及妥善向客戶進行說明後續處理方式。
主管機關	0	—

南山人壽於 2023 年度資訊外洩事件數量計 42 件，與個資相關的資訊外洩事件佔比為 100%，受影響之顧客數為 194 人。經查，前揭資訊外洩事件大多為郵局遺失或投遞錯誤案件，其次為業務夥伴及內勤員工行政疏失，均未涉及重大資訊洩露或侵犯客戶隱私等情事。就郵局疏失案件，本公司已向事故發生單位郵局及郵局總局反映應宣導郵件投遞處理原則及避免此類情事發生，郵局總局允諾會加強督導及改善，本公司並持續觀察作業成效；另對於因投遞錯誤致誤收他人個資之案件，本公司除以適當方式聯繫個資當事人外，亦會主動聯繫誤收個資之客戶，回收信函或辦理銷毀作業，相關案件均已妥處。

本公司於事故發生後，會要求權責單位進行根因分析、訂定具體改善措施及加強人員教育訓練及宣導，並於每季就前一季之未結案件進行檢視並追蹤，以掌握案件改善情形，避免類似情事再次發生；對於通知信函內容亦會視作業類型適時進行個資隱碼，以降低個資外洩損害；另就人員作業疏失案件，必要時將為相關之處分。

同時，南山積極將個資保護的原則內化到組織文化與日常營運中，我們將個資列為南山人壽內勤員工之必修課程，透過網路學習平台及視訊課程，持續進行個資保護之宣導與教育訓練，2023年度舉辦個資保護基礎訓練、個資保護法進階訓練課程、個資盤點教育訓練課程及個資管理系統驗證教育訓練等課程，以強化內勤員工對個人資料保護的風險意識。

項次	課程名稱	時數 (小時)	完訓人次
<b>南山人壽</b>			
1	個人資料保護基礎訓練課程	0.5	4,050
2	個人資料保護法進階課程	3	259
3	個資盤點教育訓練課程	2	425
4	個資自評作業教育訓練	1	329
5	PIMS驗證教育訓練	1	149
<b>南山產物</b>			
1	個人資料保護基礎訓練課程	1	797

## 6.4 公平待客

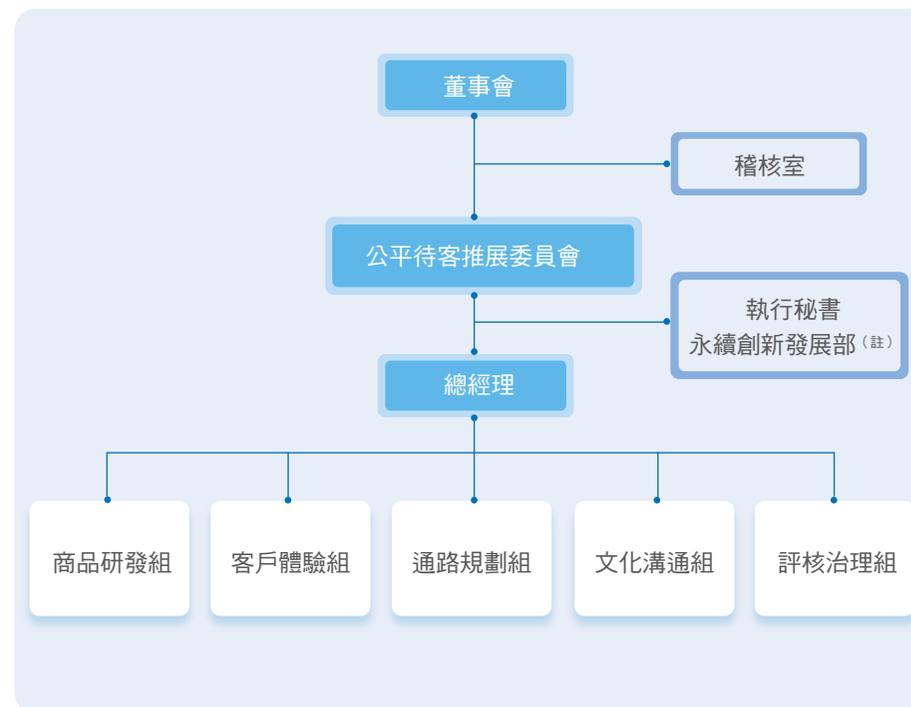
### 「視客如己」的經營核心

為提升對消費者之保護，落實與推動公平待客原則，南山人壽參酌「金融服務業公平待客原則」、「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」及「金融服務業公平待客原則評核機制」並經由董事會核可訂定公平待客原則政策，由專責單位「永續創新發展部」督導，確保於日常業務之各個階段，包括商品設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等，均遵循本政策。

而為落實政策相關實務，南山成立跨單位之「公平待客推展委員會」，督導各項公平待客事務的推動，於公司網站建置「公平待客專區」與消費者溝通，公平待客推展委員會每月定期發行「公平待客快訊」，2023年舉辦5場教育訓練：3堂內勤員工必修課、2堂外聘專家對董事及高階經理人分享實務經驗課程，並每年提交本公司公平待客評核結果予主管機關。2023年南山人壽與南山產物雙雙獲得金管會公平待客原則評核前25%肯定並接受公開表揚。

南山人壽「公平待客推展委員會」為董事會轄下之功能性委員會，由董事長與二名獨立董事組成，每季召開會議檢視執行成果，定期向董事會報告。為持續推展公平待客文化，優化客戶體驗，於2023年度公平待客推展委員會提請審議修訂「公平待客推展委員會組織規程」之部分條文，調整委員會之組織架構、工作職掌及作業流程。

### 2024年南山人壽公平待客推展委員會組織架構



註：原名策略規劃部，於2024年4月30日更名。

委員會轄下設立五組公平待客工作小組，由總經理帶領及指派小組組長統籌小組任務，各組工作職掌包括：

- 商品研發組：提供創新且具包容性之金融商品與服務，滿足不同客群的保障需求。
- 客戶體驗組：積極蒐集客戶回饋意見，主動發掘潛在問題並預先改善，提升客戶體驗，保障客戶權益。
- 通路規劃組：優化客戶服務、誠實招攬，鼓勵業務夥伴落實公平待客原則。
- 文化溝通組：公平待客內外部溝通宣導，形塑南山公平待客企業文化暨形象。
- 評核治理組：協助各單位定期評核作業、檢討與追蹤缺失改善情形。

工作小組之運作以循環式目標管理（PDCA）進行，各小組經提報委員會年度公平待客行動方案後，於執行期間依主管機關政令指示、公司策略及參考同業優異成果，即時動態調整行動方案內容及策略方向，並定期向委員會報告執行進度成果與成效，以確保公平待客執行成果符合預期目標。

自 2021 年起，每年安排公平待客推展委員會委員實地視察客戶服務櫃檯、地區業務中心或電話客服中心等一線客戶服務單位。2023 年 7 月，邀請 2 位獨董至電話客服中心傾聽客戶真實聲音，實地觀摩電話客服中心之運作情形，以滿足不同族群客戶的需求，特別是專為高齡及身心障礙客戶提供的友善服務，並據以對同仁提出指導及勉勵。

除了遵循金融監督管理委員會發布之「金融服務業公平待客原則」相關規範外，南山人壽亦參考國際經濟合作組織（OECD）發布的「G20 高層次金融消費者保護原則」，及其他金融消費者保護法規定，將相關資訊整合、融入於內部控制架構，建置南山人壽公平待客管理框架。

- 融合公司治理觀念：針對在董事會與高階管理階層推動情況、組織權責分工與企業文化建立、第二道與第三道防線檢核機制等，皆建立相關之管理機制，並強化橫向溝通頻率與成效，以落實南山人壽內部公平待客文化為目標。
- 結合風險評估機制：銜接以風險為導向的概念，南山人壽針對公平待客相關的風險進行完整評估，確保提供保戶服務時能全面考量相關風險，並根據風險評估結果作為決策與資源配置的基礎之一。
- 整合客戶旅程與各個與公平待客原則相關之客戶接觸點：南山人壽強調從客戶旅程與保險商品生命週期中出發，檢視各單位在公平待客原則的落實狀況，所以從商品設計前、中、後期，皆逐一盤點各部門與公平待客原則相關之管控點，並透過各部門客製化問卷方式統計管控落實程度。



為促使公平待客目標融入於全體內勤員工日常作業之中，自 2020 年起，南山人壽依照各單位工作職掌與公平待客的關聯程度擬定關鍵績效指標 (KPI)，並依照董事會指示，將公平待客管理重點納入部門與個人績效評核，與獎酬連結，徹底執行公平待客落實度。2023 年，南山人壽依循公平待客十大原則，共訂定 59 項與公平待客相關之關鍵績效指標，期透過績效指標管理，強化同仁對公平待客的重視。

### 主動修訂附約延續條款 確保客戶權益

2022 年底因最高法院民事大法庭就保單扣押強制執程序做出統一見解，衍生執行法院扣押保戶保單，進而解約就保價金償付保戶之債權人。引發保單主約解約，附約是否併同解約之爭議，以及保險公司是否應主動通知保戶保單遭執行法院扣押等實務作業問題。

2023 年，南山人壽為落實公平待客之理念，主動修訂附約延續條款，當保戶保單遭執行法院終止契約時，無解約金之附約得以延續其效力，不隨主約終止，使保戶之保單權益得以確保，相關條款於 10 月 28 日修訂完成上線，此項附約延續作業亦無需保戶主動提出申請。後續南山更將此精神擴及於同業，於保險局修訂人身保險商品審查應注意事項之內容時，就修法內容提出相關修訂建議與配套措施，期使同業間無附約延續條款之公司，亦可依該注意事項內容規定保全保戶附約保單權益，使保戶權益之保障不因保險公司、各別保險契約之約定不同而受影響，相關修訂建議與配套措施亦獲保局認可。另外當南山人壽收到法院 / 行政執行署扣押保單之執行命令時，於 2023 年 10 月 20 日起於一週時間以簡訊通知保戶，提醒客戶留意相關法院文書以保障其權益。

### 精進推動防詐作為 遏止金融詐騙

為遏止日益猖獗的金融詐騙，南山人壽重視且積極回應金融業防止詐騙事件，並請相關部門研議與發想議題，共同精進防詐作為，列為公平待客的議題之一。依據行政院頒布新世代打擊詐欺策略行動綱領，南山人壽從「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」4 大面檢視公司作業流程，全面降低詐騙受害事件，並運用相關單位的資源，協力推動各項防詐作為，達到「減少接觸、減少誤信、減少損害」3 減目標。

南山人壽參酌政府之行動綱領，以及其他業界的反詐騙行動方案，提出各項精進作為，從舉辦座談會、倡議行動，加強對大眾宣導反詐騙訊息，檢視公司內部流程，增加控管機制，對異常帳戶態樣、久未往來帳戶強化管控機制，到提高個人身分驗證強度如簡訊、OTP 等，另加強辦理人員反詐騙教育訓練，鼓勵櫃台或相關人員關懷客戶、主動關懷提問攔阻詐騙。

近年科技日新月異，公司成立數位及體驗治理與設計中心，透過與業務部門合作，運用 AI、數據模型，建立異常交易時序模組，及時偵測異常帳戶及詐騙人物。此外，結合政府檢、警資源，與刑事警察局「打擊詐欺犯罪中心」建立即時聯繫窗口，檢送情資予刑事局，做到即時的識詐、堵詐及阻詐。

### 「防詐練武功」高齡友善講座

#### 背景與專案內容

為保障銀髮族權益，結合嘉義縣及雲林縣政府機關共同舉辦「防詐練武功」高齡友善講座，邀請65歲及以上高齡長者出席，並於活動中使用南山攜手台北大學出版之《高年級生防身術》防詐騙手冊，宣導防詐騙觀念的同時也帶領現場長輩進行健康操，提供簡單的健康檢查與諮詢。

#### 南山投入

投入新台幣200萬元舉辦四場「防詐練武功」高齡友善講座，及出版《高年級生防身術》防詐騙手冊。

#### 創造效益

4場高齡友善講座參與超過400人次，另結合南山人壽慈善基金會10場原鄉列車活動加入防詐騙宣導活動，合計發出4,000份《高年級生防身術》防詐騙手冊，宣導防詐騙衛教資訊、傳遞樂活健康知識，提升高齡長輩的防詐騙及健康意識。



## 南山產物：從上到下形塑公平待客文化

同樣為形塑公平待客文化並落實公平待客原則，南山產物由總經理主持，每月召開「公平待客工作小組會議」，讓公司所有部門之日常作業，能在會議中藉由橫向溝通檢討與縱向決策機制，在營運與作業中落實公平待客之精神與規範。

南山產物於 2019 年設立「公平待客推展委員會」，受董事會委任，並由獨立董事擔任召集人，總經理、各一級單位主管則為當然委員。「公平待客推展委員會」每季召開，並在董事會中定期報告相關執行成效與重大議案，2023 年進董事會專案報告之公平待客議題包括第一張財產保險微型保單「火災不便費用保險」、導入「ISO 10002：2018 客戶申訴處理管理系統」並取得國際認證等。

此外，南山產物也持續提供數位化服務，降低民眾受到時間或地域的限制，2023 年成立 LINE 官方帳號，提供多項即時性功能，讓保戶能立刻掌握自身保單資訊，提高便利性。包括當民眾愛車需要檢驗時，即能透過此管道下載強制險電子式保險證，省去臨時翻找紙本保險證之問題；若保戶遭遇交通意外事故，也可藉由此管道直接取得事故通報電話，啟動理賠申請程序，亦能隨時查詢掌握理賠處理進度；線上繳費專區，則能快速完成汽機車保險及住宅火災保險之保費繳交。

而官網部分，南山產物也於 2023 年進行全新改版，強調從客戶角度出發，提供更直觀、清晰，以及符合現代使用習慣的介面，優化消費者使用體驗，打造出跨平台的服務。

### 傾聽客戶聲音 超越客戶期待的服務

秉持公平待客原則，用心聆聽每一位客戶的聲音，南山產物執行主管與部門主管定期側聽第一線客服服務內容，以實際行動展現對客戶的關心及重視，在第一時間傾聽客戶需求，設身處地從客戶的角度思考並提出優化建議。

南山產物持續運用數位科技改善服務流程，2023 年度再取得三項新型專利，包括透過影像收件管理系統，改造受理作業流程，提升保單行政作業效率及品質；透過企業保險及傷害保險核心系統自動發送申請理賠照會通知，讓保戶安心掌握理賠處理進度，致力提供客戶超乎期待的貼心服務。

### 6.4.1 多元暖心服務

南山傾聽及積極回應每一位保戶的心聲與需求，建置多元化意見蒐集、回應及滿意度調查機制，從心態到行為，循序漸進打造優質的服務基石，為保戶提供專業與效率的服務。

南山人壽建有「客戶服務歷程資訊整合平台（CIC 360）」，客服人員可透過單一介面進行全面性的服務，有效掌握客戶即時需求，並妥適解決問題，提升客戶體驗及服務效益。

## 南山人壽多元溝通與服務管道

類型	管道	處理情形
E化服務	南山人壽App	提供一般大眾及南山人壽保戶即時便利的數位行動服務。提供保單查詢、契約變更、借/還款、理賠、繳費等多項功能。
	企業網站	南山人壽企業網站提供商品、服務、活動訊息及資訊公開內容。  南山人壽企業網站
	社群媒體	 FB粉絲團  Youtube企業頻道  IG
	電子報—南山人壽保戶雙月刊	提供保戶最新商品、服務及活動等訊息。
	南山產物 Line@官方帳號	南山產物推出LINE官方帳號，截至2023年底已擁有4.7萬多名好友，完成綁定並加入會員即提供個人化服務，包括車險保單查詢、車險強制證及電子保單下載、簡易車險保單資料變更、線上繳費及理賠進度查詢等數位保險服務。
	媒體資訊揭露	記者會、新聞稿發佈、媒體採訪、新聞露出。
實體服務	客戶服務櫃檯 大廳螢幕	於台北、板橋、中壢、台中、高雄等地的客戶服務櫃檯，設置液晶螢幕，隨時播放最新服務與活動資訊。
	各項保戶服務活動	不定期舉辦各項保戶活動，例如，2023年舉辦母親節客戶服務櫃檯親善活動、台北分部、台中及台南客服櫃台重新裝修舉辦健康守護圈客戶體驗活動。
	南山人壽保戶雙月刊（南山Fun生活）	提供最新訊息、商品、服務及活動等資訊。
	商品簡介	商品簡介詳細揭露商品特色、保障內容及案例介紹等完整資訊，註明相關法令規範、風險警語等。
	各式文件通知	傳統郵寄及e化通知服務。

## 快速回應保戶訴求

南山人壽建置完善申訴制度與程序，提供保戶即時、快速的處理過程和回應，透過檢視與根因分析（Root Cause Analysis，簡稱 RCA），持續強化服務品質。正因為這份用心，南山人壽連年獲得保戶高度評價，維持高水準的保單繼續率與客戶保留率，依據財團法人金融消費評議中心所公布的數據顯示，2023年南山人壽申訴率為中大型壽險公司<sup>(註)</sup>中排名第四低，南山產物申訴率為 0.5176。

註：中大型人壽保險公司係指簽單契約總件（人）數超過 500 萬件之保險公司。

## 南山人壽、南山產物獲 ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證

秉持公平待客原則，南山人壽、南山產物用心聆聽每一位客戶的聲音，並積極響應金管會推動的「金融服務業公平待客原則」，2023年12月更雙雙獲得 ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證，顯示南山人壽、南山產物客訴案件的管理優化與處理效率深獲肯定；值得一提的是，南山人壽、南山產物本次獲頒驗證，不僅創下國內首家產、壽雙雙獲得驗證的紀錄，南山產物也是首家取得國際驗證機構 SGS ISO 10002 驗證的財產保險公司。



## 2023 年理賠申訴與評議率

項目	南山人壽	南山產物
理賠申訴率（千分比） <sup>(註1)</sup>	0.145	1.013
理賠評議率（萬分比） <sup>(註2)</sup>	0.053	0.130

註 1：理賠申訴率依永續會計準則委員會 SASB 提出之保險業指標 270a.2 計算，計算公式為：〔理賠申訴件數 / 總申請理賠件（人）數 \* 1,000〕，四捨五入至小數點後第三位千分比呈現

註 2：理賠評議率依金融監督管理委員會成立之金融消費評議中心 2023 年度受理相關評議案件計算，計算公式為：〔申請評議件數 / 簽單契約總件（人）數〕\* 10,000，四捨五入至小數點後第三位萬分比呈現

## 2023 年評議案件類型

評議案件類型	投訴原因	案件數	
		南山人壽	南山產物
承保範圍	申請理賠爭議	60	10
事故發生原因認定	申請理賠爭議	13	5
理賠金額認定	申請理賠爭議	17	5
其他理賠相關議題 <sup>(註)</sup>		93	17
總計件數		183	37

註：其他理賠相關議題分類細項，請參閱財團法人金融消費評議中心案件分類。

## 2023 年南山人壽保單繼續率<sup>(註)</sup>



註：保單繼續率係依年繳化保費收入為計算基礎。

## 2023 年南山人壽客戶保留率

客戶保留率

98.9%

註：2023 年客戶保留率 = (2023 年 12 月 31 日的客戶總數 - 2023 年增加的新客戶數) / (2022 年 12 月 31 日的客戶總數 - 2023 年非自願終止的客戶 & 雇主贊助計畫的客戶流失)

## 追求高水準客戶滿意度

2020 年起，南山人壽擴大服務櫃檯即時問卷 (QR Code) 調查範圍，完整納入客戶服務的各個節點，包含客戶投保發單、辦理保單服務及理賠服務，廣獲保戶肯定。以服務櫃檯 / 保單服務、理賠服務與客戶投保發單等三項服務的滿意度，分別設定重要的客戶調查問題，以此檢視投保及臨櫃辦理客戶的經驗，2023 年三項服務的平均客戶滿意度為 99.6%，有效樣本數達 5 萬 4 千多件。南山產物 2023 年針對理賠服務導入數位化作業，透過 surveycake 即時主動蒐集客戶聲音後，持續進行改善，不僅落實公平待客，更提供了精準、有溫度的服務。2023 年平均客戶滿意度為 95%，有效樣本數為 3,555 件。

### 6.4.2 透明行銷推廣

南山人壽為落實公平待客原則，針對銷售推廣相關活動，提供明確之行為準則策略，以貫徹「廣告招攬真實原則」、「告知與揭露原則」、「商品或服務適合度原則」以及「複雜性高風險商品銷售原則」，確保銷售相關活動之規劃及執行均從客戶角度出發。針對「公平待客原則」於銷售相關活動之具體實踐請詳如下：

#### 透明行銷推廣管理機制

南山人壽訂有「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料暨輔銷工具及訓練教材管理要點」供各單位依循，同時訂有「商品簡介應揭露事項自行檢核表」，讓各單位在製作商品簡介時，得自行對照檢核相關法令要求，逐一清查內容均無誇大不實欺騙保戶的情形，以確保我們對外使用之各式商品文宣皆能符合主管機關之要求，並建置完善客戶隱私管理機制，提供透明安全的商品資訊給民眾。本年度無因商品或服務標示導致的違規罰款、違規警告或自願性違規事件。

此外，南山人壽對於業務夥伴在招攬及服務過程中，除要求應遵循法令外，亦強烈建議業務夥伴作業配合相關作業強化規範，業務夥伴如有違反時，悉依法令、合約、各相關處理規範採取必要措施，強化業務夥伴招攬品質。2023 年南山人壽並無因向客戶推銷和溝通保險產品相關資訊而引起的法律訴訟導致之金錢損失<sup>(註)</sup>。

註：因向客戶推銷和溝通保險產品相關資訊而引起的法律訴訟導致的金錢損失，其認定標準為：  
1. 客戶向公司請求，公司就該請求需對客戶負責；2. 該訴訟已經判決確定，公司需依該確定判決給付客戶。

## 南山人壽商品資訊透明機制



### 保障內容清楚詳盡

商品簡介均以清晰的字體與簡明易懂的文字，詳細說明商品特色、保險給付、投保規定、相關費用等資訊，除了方便業務夥伴進行商品銷售說明，也利於保戶留存查閱。



### 完整揭露風險警語

針對購買保險商品應注意的事項及風險警語，均依保險相關法令確實揭露，以提醒保戶注意自身權益，並增進保戶的風險意識及商品相關知識。



### 清晰透明投保範例

為方便保戶確認其投保的保險商品是否符合個人需求，特別設計各項投保案例，並以圖例方式呈現，有效提升保戶對保險商品的了解程度。

## 保戶權益確認書 ▶

為維護保戶權益，南山人壽領先業界首創「保戶權益確認書」，於投保時提醒保戶重要注意事項，使保戶可於充分了解保障內容及相關權益後，再進行投保決定。南山人壽於審核投保案件時，皆透過要保文件了解保戶投保目的、職業收入及財務狀況，以衡量其投保金額及保費支出的合理性，發揮保險最大價值。

南山產物依外部法令規定及內部作業辦法之相關控管程序，確保商品內容與行銷資訊之正確性、完整性，以保障客戶權益。此外，也提供業務夥伴解說之控管及訓練，透過定期與不定期的各式訓練，安排產險考照暨商品課程、企業險專班與產險商品等專業訓練，確保業務夥伴正確傳達商品資訊及特色，減少因資訊不對稱所產生之消費糾紛。

### 外部

- 銷售文件之揭露重要事項，加註日期或出處，且加註頁碼俾供客戶確認接收完整訊息。
- 於公司官網或主管機關指定網站，揭露商品相關資料，便於保戶查閱。

### 內部

- 藉由定期或不定期之宣導、訓練，對業務夥伴傳達正確商品內容及特色，以避免因資訊不對稱所產生之消費爭議。
- 公司訂有「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料暨輔銷工具及訓練教材管理要點」，做為通路單位於製作相關招攬文宣時之參考。

南山產物從心出發、以客戶角度思考，用「生活化」的案例取代「複雜化」的保險條款，使客戶更清楚明白保險契約之權益及保障內容。

## 即時保單健檢

為協助業務夥伴服務客戶，南山人壽於企業內部建置「保單健檢」系統，不僅幫助業務夥伴降低服務成本，又可提供更精確的資訊給客戶，增加業務夥伴的銷售機會，相關的功能包括：

- 提供更多元的資訊：利用保單健檢系統，將客戶已購買之南山人壽保單及同業保單進行彙整，讓客戶更方便、更快速了解已擁有的保障及缺口。
- 保障三面向直覺化展現：直覺化呈現客戶終身保障，幫助客戶了解未來保障變化，同時，業務夥伴也可以藉此協助客戶檢視保障是否足夠。
- 行銷工具串聯補足客戶保障缺口：不僅幫客戶彙整保單資料，也可協助客戶重新檢視現階段的保障是否足夠，為客戶規劃更完整的保障。
- 保險與科技的揉合應用：導入光學字元辨識技術（OCR），藉由AI人工智能，只要透過拍照上傳的簡單三步驟，即可快速便捷的建檔同業保單，除了大幅減少以往模式的作業時間外，業務夥伴能更有效地轉換為服務客戶量能。

## 6.4.3 創新金融科技

### 數位賦能

2023年為南山人壽「數位賦能」元年，綜觀全球科技迅速發展，保險科技領域也不斷創新。為能加速數位轉型創造卓越，特別建立專責團隊，由資訊長、數位長、資安長和體驗長領軍，於公司高階主管層級成立數位發展策略委員會，主導組織整體的數位策略發展方向。以數據賦能、生態架構、科技創新為三大面向，發展南山人壽的數位轉型藍圖。



為協助消費者清楚掌握自身權益，擺脫過往的「商品」設計角度，而以保戶角度出發，提供不受時間、空間的限制及多元便捷的隨身數位服務，從保單服務、商品設計及資訊提供三個面向，全面服務各族群客戶與業務夥伴，不論客戶走到那裡，南山人壽的服務就到那裡，免去身障與長者交通與等待櫃台服務的時間並提供業務夥伴高效能管理工具，創造保險業最佳營運效率模式，同時減少了碳排放，矢志讓保險服務站上科技尖端。

南山人壽近年來致力發展新科技和大數據在保險商品、服務、流程等各面向的創新應用，例如領先業界推出「掃描 QR Code 聽取錄音檔」及「點字書」服務，幫助身心障礙消費者便捷且快速地取得保險保障，運用 AI 光學字元辨識及自然語言處理技術代替人工判斷，再結合外部資源，將區塊鏈技術運用在電子保單、保全 / 理賠聯盟鏈、保險理賠「醫起通」及理賠保險金扣抵醫療費用服務。為有效評估各類數位金融的推動方向，並持續優化數位服務應用平台，南山定期檢視客戶服務歷程相關數據，包含 APP 改版更新後的下載數提升度、各類服務使用人次以及客戶滿意度與回饋等，配合循序導入智能客服系統，以此調整數位平台介面與資訊的提供，並作為 FinTech 長期發展策略方向與投入資源的依據

服務項目	說明
南山人壽APP	以專業、俐落、親和的全新視覺風格，展現更清楚且直覺的資訊彙整，提供各類保單服務，包含保障彙整、保單變更、與繳費服務與理賠申請等，可透過各類手持式裝置登入使用，讓保戶使用更便利。
投保服務	<p>網路投保服務：建置「南山人壽網路投保中心」，打造創新、便利又安全的投保管道，只要通過身分認證註冊成為會員，即可在線上輕鬆完成投保。</p> <p>行動投保服務：透過iPad與雲端科技的結合，業務夥伴可隨時透過平板電腦，協助保戶輕鬆完成投保。</p>
網路保單服務	保戶在專屬線上服務平台南山人壽「保戶園地」便可進行網路投保、保單查詢、契約變更、借 / 還款、理賠、繳費、投資型保單的轉換 / 贖回等綜合服務，方便保戶即時掌握保單資訊。

## 理賠聯盟鏈暨醫起通數位身分驗證

### 背景與專案內容

為提升理賠申請程序便利性，南山人壽自行開發行動理賠工具「理賠通」，導入「MID行動身分識別」技術，申辦理賠時透過手機MID驗證，被保險人/受益人無需在平板上簽名，亦免檢附紙本同意書之程序，促進實名認證行動化。

### 南山投入

結合壽險公會科技共享平台，南山人壽自行開發行動理賠工具「理賠通」，串接核心系統資料。

### 創造效益

「理賠通」不僅提升保戶與業務夥伴數位工具服務的使用者體驗，大幅提升理賠服務之便利性，更有助於落實理賠服務無紙化，促進公司節能減碳、理賠服務金融科技運用之數位化形象。

## 南山產物車險理賠服務的數位轉型

### 背景與專案內容

南山產物於2019年推出「一通電話立即受理，理賠進度主動通知服務」的車險理賠服務，並陸續取得7項保險科技專利。包括「理賠受理主動通知客戶」、「車險理賠自動派案系統」、「理賠APP-交通事故理賠通知系統」、「車禍事故現場轉乘服務」、「跨區服務自動派勤系統」、「車險理賠進度通知系統」及「車險理賠照會系統」。

### 南山投入

此服務從受理、通知到啟動理賠服務，讓客戶在發生車禍事故時，能透過一通電話就可迅速獲得即時的服務與協助，且全部在30分鐘內完成。

### 創造效益

為了確保這項創新服務能讓每一位車險客戶能真正感受到理賠服務的便捷性，南山產物設定高標準且簡單明確的服務指標，每月執行滿意度調查。根據2023年客戶滿意度調查結果顯示，「服務態度」、「專業能力」、「整體評價」三個面向滿意度達95%；在「聯繫效率」的調查面向中，2023年滿意度為94%。

## 南山人壽 APP 外溢回饋金線上申請

### 背景與專案內容

為提供客戶申請外溢回饋金便捷的服務管道，於南山人壽APP建置「回饋金申領」專區。讓客戶只需填寫帳戶資料、拍照上傳證明文件，簡單3步驟，即可線上完成回饋金申請，無須繳回紙本文件。

### 南山投入

116人天

### 創造效益

1. 「南山人壽APP外溢回饋金線上申請」專案不僅有效簡化客戶外溢回饋金申請程序，同時也節省承辦人員文件受理、掃描、歸檔等內部作業時間，大幅提升作業上的效率，更有助於無紙化作業，促進公司節能減碳。2023年使用APP線上申請外溢回饋金的件數共14,083件。
2. 紙本申請書電子化，有效節省紙本申請書。
3. 申請外溢回饋金所需的時間由原先紙本填寫申請書郵寄約10分鐘，若透過線上申請方式僅花費不到3分鐘，有效節省客戶申請的時間。
4. 承辦人員無須簽收、受理、掃描紙本文件、無須正本歸檔，每件約可節省2分鐘。

## 行動數位輔銷

南山人壽整合各項業務輔銷工具，如商品訓練、推廣及最新輔銷數據等，並建立知識庫平台，提供業務夥伴一站式即時訊息服務，除可大幅減少人力作業時間及經營成本，更有效滿足保戶對於數位資訊的需求。此外，針對高齡保戶來電需求，南山設置來電進線分流與辨識制度，從語速、語言等調整為老年保戶友善的溝通方式，節省高齡客戶近一半等候時間，並贏得 99% 的服務滿意回饋。

我們會持續規劃商品 eDM、延伸保單健檢系統服務深度及廣度等，協助保戶完成保障檢視，提供更優質風險保障規劃建議。

### 行動數位輔銷，服務更上層樓：Agent APP 服務設計

#### 背景與專案內容

為促進業務夥伴更有效率地提供保戶服務，南山人壽與外部顧問AJA合作，啟動跨功能、跨部門的行動業務夥伴「Agent APP」服務設計專案，並透過內部科技應用團隊合作，分階段進行開發。

#### 南山投入

自2022年10月起，共投入943個人天，開發出業務夥伴在業務/服務客戶過程中，可快速接收資訊/查詢的數位工具。

#### 創造效益

透過多次的訪談、工作坊與易用性測試，我們為業務場景量身設計開發新款手機Agent APP-NS Agent Pro，並於2023年8月分階段上線。2023年已上線功能，包含透過推播及時提供通知/照會內容、線上快速回覆照會、查詢客戶/保單資料、查詢繳費資訊並分享繳費單…等功能。2024年將持續推出登打建議書、近期應繳、保單借還款查詢、近期接觸服務機會、專案行銷名單等功能，協助業務夥伴即時掌握客戶繳費及保單借款狀況，適時提醒客戶留意保單效力，並快速查詢保障缺口協助客戶補足保障。

## 6.5 永續金融

南山為國內大型金融保險機構，肩負驅動市場邁向永續發展的責任，力行永續金融策略，致力於為保戶、員工、社會和股東提供永續金融商品與服務。從保險核心本業出發，我們積極接軌國際永續金融倡議，自發性響應聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, 簡稱 PSI）及聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, 簡稱 PRI），將 ESG 風險與機會議題內化到公司營運與決策中，以期透過保險商品服務的提供及投資活動，發揮永續金融的正向影響力。

### 永續保險

為實踐永續保險的願景，南山人壽自發性響應 PSI，從內部策略管理、業務決策、商品開發，到外部利害關係人議合與透明揭露，皆致力於貫徹 ESG 理念於營運之中，期待成為台灣最值得信賴的永續保險公司。南山人壽回應 PSI 原則的具體作為，請詳附錄六、聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）索引表。南山產物亦於核保流程中，納入各項 ESG 議題考量，針對高污染行業，如煤炭開採產業、燃煤發電產業、非典型油氣產業，列為不承保對象，另針對 ESG 相關產業（如太陽能、風力發電、儲能櫃等綠能產業）有單獨的核保規範以協助相關行業進行保險安排之建議。

我們從「南山人壽 H.E.A.R.T. 永續策略」出發，秉持公益服務業的使命，以及滿足客戶健康促進（Wellness）及醫療照顧（Healthcare）全人健康需求的願景目標，打造「健康守護圈」平台，並提供多種具永續特性的保險解決方案，在銷售、核保與理賠流程上，持續提升作業的透明度與便利性，皆是我們力行永續保險的行動。

此外，南山人壽積極進行內外部議合，促進員工與業務夥伴的永續保險思維，並與客戶、主管機關等外部利害關係人溝通永續保險議題。對內，2023 年共計辦理 800 小時的 ESG 相關內勤員工教育訓練課程。對外，我們積極響應公司治理 3.0、綠色金融行動方案 3.0 等永續政策，更自主響應 PSI 原則，將 ESG 思維結合至保險核心本業中，並定期發布永續報告書，向外部利害關係人溝通 ESG 推展成果。

## 永續保險解決方案

類別	定義	南山商品案例	對應章節
健康守護圈	攜手異業夥伴，打造結合健康促進（Wellness）與醫療照護（Healthcare）的保險商品與服務平台，有效預防疾病與失能風險、滿足健康醫療需求，創造服務賦能、健康促進的新保險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 做對健康運動</li> <li>● 媽咪好孕神助攻</li> <li>● 健康樂活地圖</li> </ul>	3.1 健康有南山
健康外溢保險	透過健康促進獎勵機制，當被保險人符合條件時（如：健檢達標、指定疫苗接種及指定癌症篩檢等），提供「現金回饋」、「保障增額」或「保費折減」之回饋，將保戶自主健康管理的觀念與保險商品結合，鼓勵被保險人規律運動、接觸健康飲食，進而降低罹病率，以達到事前預防之效益，同時減少醫療成本，創造三贏外溢效果。	南山人壽外溢商品擴展至牙齒險及壽險	3.1 健康有南山
具環境外溢效果的保單	近年來極端氣候導致的天災風險遽增，南山產物以環境永續思維，強化客戶資產保障，鼓勵客戶進行建築綠色翻新，使用綠能建材設備。	南山產物住家綠能升級條款	3.2 好險有南山
損害防阻或其他具社會功能的保險	因應社會需求推出之保險保障商品。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山產物超額颱風洪水險附加條款</li> <li>● 南山產物火災不便費用保險</li> </ul>	3.2 好險有南山
微型及其他弱勢保險	以團體微型傷害保險及集體投保型微型傷害保險，協助經濟弱勢與身心障礙民眾享有基本意外身故及意外失能保障。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山人壽一年期微型傷害保險</li> <li>● 南山人壽集體投保型微型傷害保險</li> <li>● 南山人壽團體微型傷害保險</li> </ul>	5.2 普惠金融

## 責任投資

為實踐 PRI 的精神，南山人壽自 2015 年起即逐步完善於投資決策中納入 ESG 議題考量，並將責任投資原則訂入南山人壽「整體性投資政策」中，作為公司遵循與實際執行責任投資之基石。此外，南山人壽聲明遵循台灣證券交易所公司治理中心「機構投資人盡職治理守則」，積極發揮南山資金的正向影響力，攜手投資標的打造永續的穩健報酬。

南山人壽於企業永續委員會下設「責任投資組」，專責規劃責任投資策略，並監督責任投資之執行成效。2023 年，責任投資組召開 4 次會議。



機構投資人盡職治理遵循聲明

南山人壽責任投資制度	執行說明
ESG整合的投資原則	將責任投資原則訂入南山人壽「整體性投資政策」中，作為公司遵循與實際執行責任投資之基石。 於投資評估與決策流程納入ESG因素，既有股票及債券投資部位的追蹤檢視100%納入ESG評估；新增股票投資標的及申請債券投資額度前，100%納入ESG評估，並提出至少一項足以彰顯該法人組織對永續發展之承諾與實踐之說明。
特定資產類別的投資指引	將債券、股權、基金等各類資產納入ESG議題之評估審核機制，依標的之屬性就發行（管理）機構或保證機構等，分析對永續發展實踐狀況，並定期偵測風險標的是否有明顯惡化或檢視基金策略是否有重大違反ESG。
篩選與排除政策	排除賭博、色情及國防、軍火等不符永續精神之投資標的，並於董事會層級之「整體性投資政策」，明定不宜投資企業清單應每年檢討，及併同檢視既有部位是否落入該清單。2023年拒絕投資之賭博、色情、國防、軍火企業清單數量，共計有673家，較2022年度增加19家。 利用ESG國際資料庫，將正向因素納入投資標的評估範圍，及鼓勵投資標的企業響應，並經董事會層級通過納入「整體性投資政策」。

## 南山人壽責任投資制度

### 執行說明

議合原則	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續關注被投資公司於ESG面向的發展，並適當與其對話及溝通。2023年向被投資公司進行議合，主題包括提升公司治理與落實環境與社會責任等。確實追蹤回應狀況後，皆已有正面回應或具體行動。</li> <li>2. 積極向交易對手與中介機構倡議ESG議題，對尚未簽署或響應國際ESG準則之交易對手及中介機構寄送倡議書件，並納入評鑑。</li> <li>3. 建立與投資業務夥伴之倡議機制，以及落實股東行動主義之方法，並將各項執行狀況，每季提報責任投資組討論，以利適時進行檢討修正。2023年檢視投資活動往來之業務夥伴是否響應ESG，並向未符合ESG之交易對手及中介機構進行倡議，執行率100%。</li> </ol>
投票政策	逐案評估被投資公司股東會議案，並透過電子投票方式出席股東會。2023年參與國內被投資公司股東會出席率100%，逐案分析被投資公司議案，重大不利於ESG之議案數量為0件。
氣候相關風險之投資管理機制	<p>2023年將氣候相關風險之投資管理機制訂入南山人壽「投資政策相關要點」中，以具體行動支持淨零排放：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新增標的時，檢視是否落入高碳排產業清單，並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視是否提出減碳規劃；若未有規劃，不得新增標的。</li> <li>● 每年檢視庫存標的是否落入高碳排產業清單（例如：石油與天然氣業、化工業、化學材料業、建築材料業、金屬業、鋼鐵業、工業機械業、航空運輸業、交通車輛製造業、電力供應業等），並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視是否提出減碳規劃；若未有規劃，應停止新增。如國內上市櫃股票屬高碳排產業清單且未提出減碳規劃，須向其議合，建議推動減碳措施。</li> <li>● 出席股東會前，評估議案是否涉及重大不利氣候風險。若議案涉及低碳轉型計畫，應表達贊成。</li> <li>● 每年至少一次評估落入高碳排產業清單之投資組合部位，對整體資金運用之影響，以掌握投資標的所涉氣候相關風險之變動。</li> </ul>

南山人壽持續透過策略與行動，擴大永續主題投資金額與範疇，截至 2023 年綠色債券、可持續發展債券等經證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券金額為新台幣 89.61 億元。另也透過提升 ESG 資料庫建置能量、增強內部 ESG 人才培訓、強化投資標的議合溝通等，不斷精進與深化責任投資之實踐，將 ESG 因子有效整合至南山的投資策略中，以期發揮投資正面影響力。



#### 新增標之前之評估：

- (1)於新增投資標之前，除負面排除賭博、色情、國防、軍火等不符永續精神之不宜投資企業外，依標的屬性不同，以參酌國際性資料庫為優先，客觀檢視其響應環境、社會與公司治理之情況，更對投資標的之發行機構等組織進行ESG評估，並提出足以彰顯該公司承諾或實踐永續發展之證明。
- (2)於新增投資標之前，檢視標的是否落入高碳排產業清單，並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃。

#### 交易對手及中介機構：

將ESG狀況納入交易往來之評估及每季評鑑標準，並透過倡議行動鼓勵與呼籲對方簽署ESG相關原則。

**集中或店頭市場標的：**對投資標的納入ESG衡量指標。

**信用額度：**額度審酌時將ESG相關風險納入考量。

**主題性投資：**就具有促進人類健康福祉、綠色能源、低碳、五加二、公共建設及社會福利事業之主題性產業，進行投資評估。

**股東行動主義：**積極參與國內股東會，並逐案分析議案，針對重大違反ESG或重大不利氣候風險之議案應不予支持；針對低碳轉型計畫議案，則應表達贊成。

**議合：**善加利用與被投資公司對話溝通之機會，就ESG可改善事項進行交流與追蹤進度。

#### 定期檢視：

- (1)定期檢討不宜投資企業清單。
- (2)定期追蹤投資標的是否有ESG風險明顯惡化狀況，及是否有重大違反ESG事件，若有，應提出處置措施至責任投資組進行討論，以及時掌握狀況並適時處置。
- (3)定期檢視庫存標的是否落入高碳排產業清單，並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃外，定期評估投資組合所涉氣候相關風險之變動。

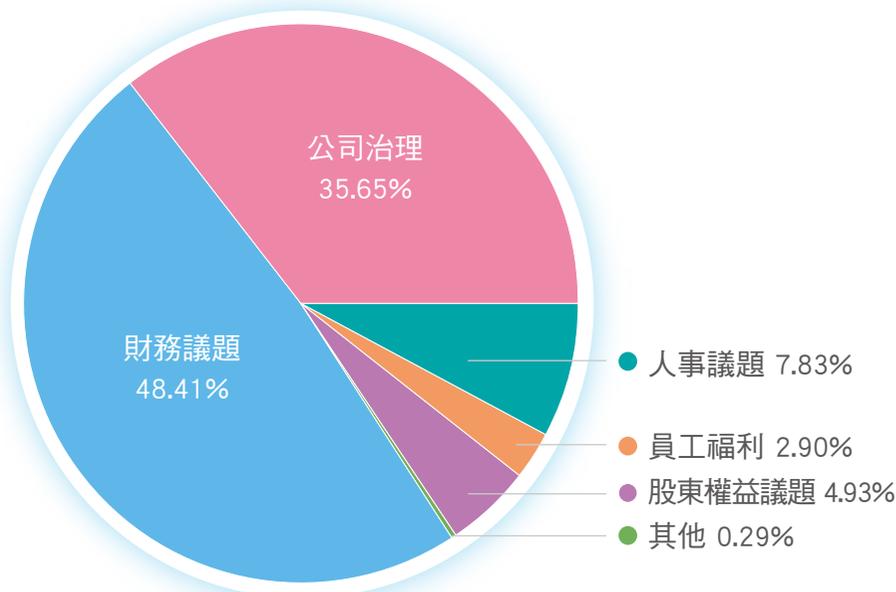
**召開責任投資組會議：**由投資長率領投資相關單位共同組成，每季舉行會議，討論ESG相關議題及落實狀況。

## 落實股東行動主義

南山人壽遵循機構投資人盡職治理守則，藉由積極行使投票權、參與股東會，與標的溝通 ESG 相關議題，並每年定期揭露與標的溝通的進度與情形，落實股東行動主義。相關內容可參考南山人壽企業永續官網「盡職治理專區」：南山人壽於 2023 年出席國內被投資公司股東會，議案表決數為 318 項議案，投票率達 100%。逐案探討有無重大不利於 ESG 之議案，經分析結果確認 2023 年無涉及重大違反 ESG 之議案。



盡職治理專區



註：加總合計四捨五入至100%

# 07 Talent 人才賦能



- 7.1 人力結構
- 7.2 健康幸福職場
- 7.3 人才發展
- 7.4 共創夥伴雙贏



## 重要成果

- ✓ 落實平等及人權保障並營造多元兼容的職場文化，全體內勤員工參與《員工行為準則》及《工作場所性騷擾防治》課程，完訓率100%。
- ✓ 首度舉辦「#NS OPEN南山公開賽」，吸引全台近5,000名內勤員工與業務夥伴參與23場籃、羽、壘球賽事，帶動公司運動氛圍、提升健康力。
- ✓ 持續拓展多元徵才管道，2023年新增6間產學合作 / 實習計畫合作大專院校，內部員工推薦舉才報到較去年提升51.3%。
- ✓ 內勤員工平均訓練時數達75.2小時 / 人，並因應未來數位化工作趨勢，培育數位人才（Python、RPA）72位。關鍵人才留任率99%，主管留任率達92.8%。

## 7.1 人力結構

南山人壽深信人才是企業永續的根本，將員工視為與公司共同成長、用心服務的夥伴，長期致力於營造友善、幸福且具有成長性的工作環境。我們提供員工金融保險業中位數以上且具市場競爭力的薪酬與福利，並建構完善的職涯發展機制，讓職場成為每一位員工的成長圓夢的舞台，攜手南山人壽共創永續的價值與未來。2023年，南山人壽內勤員工總人數為4,176人，其中女性員工占63.7%，男性員工占36.3%；53.8%的內勤員工年齡介於30至50歲之間，平均年齡為42.8歲，平均年資約為13.4年。南山產物內勤員工總人數為772人，其中女性員工占61%，男性員工占39%。

### 2023年度人力結構

南山人壽員工性別分布—依照職級、類別、年齡劃分							
項目	男		女		合計		
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	
員工總人數	1,520	36.3	2,670	63.7	4,190	100	
職級	管理職	296	50.3	292	49.7	588	14.0
	非管理職	1,218	33.9	2,370	66.1	3,588	86.0
類別	不定期契約人員	1,514	36.3	2,662	63.7	4,176	99.7
	定期契約人員(註)	6	66.7	8	33.3	14	0.3
年齡	50歲(含)以上	465	36.8	797	63.2	1,262	30.2
	30歲(含)以上至50歲	792	35.3	1,454	64.7	2,246	53.8
	30歲(不含)以下	257	38.5	411	61.5	668	16.0

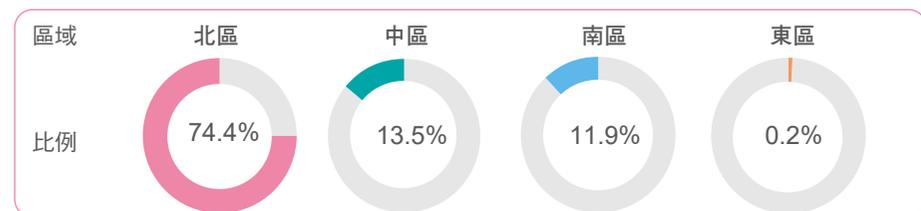
註1：南山人壽2023年內勤員工總人數為人事系統紀錄2023年12月31日之全職不定期契約人員（不包含留職停薪人員）；定期契約人員為實習生。

註2：各項目男/女人數%，為占該項目合計人數之比例。各項目合計人數%，為占員工總人數之比例。

註3：管理職指有監督管理單位之責的人員。

註4：不定期契約人員為永久聘雇之全職員工、定期契約人員為臨時兼職員工，南山人壽無聘雇無時數保證員工、兼職員工。

### 南山人壽員工地區分布

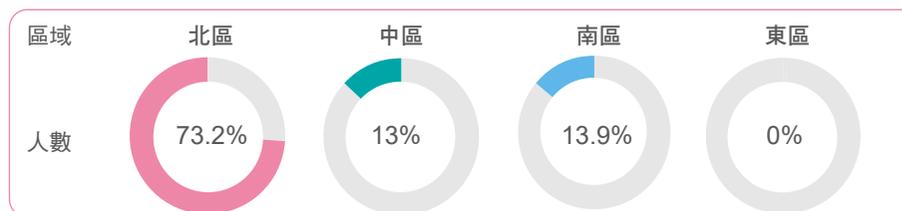


註：加總合計四捨五入至100%

南山產物員工性別分布—依照職級、類別、年齡劃分							
項目	男		女		合計		
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	
員工總人數	301	39	471	61	772	100	
職級	管理職	44	42.7	59	57.3	103	13.3
	非管理職	257	38.4	412	61.6	669	86.7
類別	不定期契約人員	296	38.4	470	61.4	766	99.2
	定期契約人員(註)	5	83.3	1	16.7	6	0.8
年齡	50歲(含)以上	70	55.6	56	44.4	126	16.3
	30歲(含)以上至50歲	199	38.3	321	61.7	520	67.4
	30歲(不含)以下	32	25.4	94	74.6	126	16.3

註：南山產物定期契約人員為約聘人員。

### 南山產物員工地區分布



## 7.2 健康幸福職場

### 7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度

南山人壽總體薪酬定位以薪資調查金融保險業中位數以上為原則，並掌握市場趨勢，針對關鍵人才保持策略彈性，以確保人才競爭優勢。為響應政府提高年輕族群薪資政策，南山人壽、南山產物每年均依薪資市場狀況檢視新進起薪標準，2023年大學起薪同為新台幣33,000元，碩士則同為新台幣35,000元，特定職務/人才之起薪依職務內容可再彈性敘薪，均高於台灣基本工資。依據2023年Willis Towers Watson（美商韜睿惠悅）金融產業福利調查分析報告顯示，南山人壽多數福利措施均優於金融產業前50%的水準，尤其在員工團體保險保障方面，更位居業界領先地位。

#### 南山人壽2023年內勤員工薪酬水準

項目	人身保險業	南山人壽
經常性平均薪資	1	1.05 倍
合計其他非經常性薪資	1	1.36 倍
基層員工平均月薪	-	+ 3.1% (與2022年比較)
應屆男女大學畢業生起薪	-	>1.25倍 (與基本工資比較)

#### 南山人壽非擔任主管職全時內勤員工薪酬

項目	2022年	2023年	與前一年度相比 (%)	
全時內勤員工 (人)	3,821	3,879	1.5	
非擔任主管 職務之全時 內勤員工	薪資平均數 (新台幣仟元)	1,307	1,323	1.2
	薪資中位數 (新台幣仟元)	1,166	1,173	0.6

#### 南山產物2023年內勤員工薪酬水準

項目	人身保險業	南山產物
經常性	1	1.06 倍
合計其他非經常性薪資	1	1.16 倍
基層內勤員工平均月薪	-	+ 1 % (與2022年比較)
應屆男女大學畢業生起薪	-	>1.21 倍 (與基本工資比較)

#### 南山產物非擔任主管職全時內勤員工薪酬

項目	2022年	2023年	與前一年度相比 (%)	
全時內勤員工 (人)	755	766	1.5	
非擔任主管 職務之全時 內勤員工	薪資平均數 (新台幣仟元)	670	683	2
	薪資中位數 (新台幣仟元)	614	615	0.5

註 1：經常性平均薪資與合計其他非經常性薪資，係南山人壽/南山產物與行政院主計總處公佈之人身保險業資訊比較。  
 註 2：基層員工平均月薪數據係南山人壽/南山產物內部自行比較得出。  
 註 3：南山人壽/南山產物每年依公司營運狀況、部門/個人績效核發績效獎金。  
 註 4：應屆男女大學畢業生起薪標準無差別。  
 註 5：全時員工人數係指當年度到職滿6個月之非擔任主管職務之員工。

## 完善的員工福利措施

南山人壽致力於營造幸福的職場環境，除符合勞動法令的勞健保、勞退金提撥等各項規定外，運用保險核心職能，提供全職內勤員工全方位的員工團體保險福利措施，讓員工的生活無後顧之憂，專心致力於職涯發展。除員工享有多項人壽、醫療、意外險外，更優於業界首創「長期照顧險」強化為家庭經濟支柱之員工保障，亦提供優惠團險方案可加保配偶、子女、父母等，全方位照顧員工及其家庭。

南山人壽陪伴員工從成家到照護一系列相關福利關懷措施，提供「結婚致禮」、「生育補助」、「喪葬致禮」等多項補助金，並加強孕期、產後媽咪由護理師追蹤與電話健康關懷，視其需求安排職業醫師面對面臨場服務，健康指導達成率 100%。

類別	項目	詳情
保險福利	定期壽險	<ul style="list-style-type: none"> <li>保額達薪資的36倍，遠高於市場中位數的28倍，最低保額新台幣200萬元，最高達新台幣1,300萬元。</li> <li>另，意外傷害醫療保險每次事故最高限額新台幣10,000元。</li> </ul>
	意外傷害險	
	門診補助 <sup>(註1)</sup>	每日門診最高給付總額不得超過新台幣500元，每一保險年度最多以20日為限。
	住院醫療保險 <sup>(註2)</sup>	根據不同職級提供實支實付，包括住院費、醫院各項雜費、外科手術費、醫師診查費及日額給付。
	癌症醫療保險	提供住院醫療、手術治療及出院後療養費用，金額根據不同職級有所不同。
	長期照顧險	作為業界首創，自2015年起由公司全額支付保費，為內勤員工提供長期照顧險，涵蓋完全失能關懷 / 長期照顧一次性保險金及分期保險金，減輕員工的經濟壓力。
員工關懷與健康 照護	健康檢查專案	為內勤員工提供每年一次的健康檢查，並提供優於法定的檢查項目。另外對於40歲以上的內勤員工，每兩年一次補助2 / 3的低劑量電腦斷層肺腺癌篩檢費用。
	育嬰福利	提供法律規定的育嬰支援及育嬰留職停薪機制外，另依胎數提供優渥生育補助金新台幣1-20萬元不等，以鼓勵生產。
	幼兒照護	與大型連鎖幼兒園合作，為內勤員工提供專屬優惠，幫助內勤員工妥善安排家中幼兒照護問題，支持內勤員工家庭與職場生活的平衡，安心工作。
	深耕榮耀與退休福利制度	依據服務年資提供獎金、退休金提撥等福利，並針對符合資格之內勤退休員工提供定期壽險、退休致禮金等，展現對其長期貢獻的認可與關懷。同時，邀請參加重要活動，維持與公司的連結。

註1：僅南山人壽內勤員工適用。

註2：配偶及子女得自費加保，公司負擔 2 / 3 保費；父母得自費加保，保費由內勤員工全額負擔。

2023年，南山人壽共有209名內勤員工符合申請育嬰留停的資格，於2023年實際提出申請育嬰留停共計41人，復職人數為25人，復職率為64.1%。南山產物有65人符合申請育嬰留停的資格，於2023年實際提出申請育嬰留停共計20人，復職人數為6人，復職率為75%。

## 育嬰留停申請狀況

南山人壽員工性別分布 - 依照職級、類別、年齡劃分

項目	南山人壽			南山產物		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
2023年符合育嬰留停申請資格人數 <sup>(註1)</sup> (A)	72	137	209	24	41	65
2023年實際申請育嬰留停人數 (B)	7	34	41	2	18	20
預計於2023年申請育嬰留停復職的人數 (C)	4	35	39	2	6	8
2023年育嬰留停復職人數 <sup>(註2)</sup> (D)	3	22	25	2	4	6
2022年育嬰留停復職人數 (E)	1	33	34	1	9	10
2022年復職後持續工作一年之人數 (F)	0	30	30	1	8	9
2023年留停申請率 <sup>(註3)</sup> (B) / (A) (%)	9.7	24.8	19.6	8.3	43.9	30.8
2023年復職率 <sup>(註4)</sup> (D) / (C) (%)	75	62.9	64.1	100	66.7	75
2022年留任率 <sup>(註5)</sup> (F) / (E) (%)	0	90.9	88.2	100	88.9	90

註1：「2023年符合申請育嬰留停申請資格人數」定義：3年內有請過產假及陪產假且2023年12月31日仍在職的內勤員工人數。

註2：「2023年育嬰留停復職人數」定義：2021年申請並於2023年復職、2022年申請並於2023年復職、2023年申請並於2023年復職的人數。

註3：「留停申請率」：2023年實際申請育嬰留停人數 (B) / 2023年符合育嬰留停申請資格人數 (A)。

註4：「復職率」：2023年育嬰留停復職人數 (D) / 預計於2023年申請育嬰留停復職的人數 (C)。

註5：「留任率」：2022年復職後持續工作一年之人數 (F) / 2022年育嬰留停復職人數 (E)。

## 其他員工福利措施

除了內勤員工保險、退休、關懷與健康照護福利外，南山提供多元、人性化的福利措施，包含：多元的內勤員工社團活動、婚喪致禮 / 節金、優惠貸款等。

項目	內容
員工照顧	
愛心停車位 <sup>(註1)</sup>	於各自有大樓規劃「愛心停車位」，提供行動不便與懷孕女性內勤員工使用，2023年有25位同仁申請使用。
休假	
年假	按不同年資給予 (最高30天)。
全薪病假	12天 / 年 (年資1年以下者)。 24天 / 年 (年資1年以上者)。
員工活動	
社團活動 <sup>(註2)</sup>	新成立排球社、韓流MV舞蹈社，各地區成立共12個分社，促進內勤員工跨單位交流，增進健康與友誼。
節金 / 致禮	
端午、中秋節	新台幣3,500元 <sup>(註3)</sup> 。
本人結婚	新台幣6,000元。
生育 (本人或配偶)	新台幣10,000-200,000元。
本人 / 配偶 / 父母、子女喪葬	新台幣21,000元 / 10,000元 / 5,000元。
本人因公住院	新台幣1,000元。
內勤員工退休	依年資 / 職級提供新台幣10,000-100,000元致禮。
服務週年獎勵	依不同服務年資給予新台幣2,500-48,000元獎勵與1-4錢金質徽章。
優惠貸款	
免息急用借支	依不同事由最高可借支新台幣10萬-40萬元。

註1、註2：僅南山人壽內勤員工適用。

註3：南山產物依福委會營收發放，無固定金額。

## 7.2.2 多元兼容的文化

南山人壽為善盡企業永續責任並履行保障人權之責任，於我國法令規範框架下，支持「聯合國世界人權宣言」（Universal Declaration of Human Rights）、「聯合國全球盟約」（The United Nations Global Compact）、「聯合國工商企業與人權指導原則」（United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights）以及「國際勞工組織公約」（ILO Conventions）等國際公認之人權規範與原則，於 2023 年訂定人權政策。本政策禁止任何違反人權之行為，涵蓋範圍之南山人壽整體營運活動，對象包含與本公司合作之供應商、顧客，以及內勤員工與業務夥伴等。同時，營造多元兼容的職場文化，以及平等的發展機會，是南山人壽對每一位同仁的承諾。2023 年，南山人壽雇用身心障礙內勤員工 35 人、原住民 17 人、外籍員工 10 人，南山產物雇用身心障礙內勤員工 6 人。

### 員工多元性指標統計

指標	南山人壽		南山產物		
	人數	%	人數	%	
身心障礙員工 <sup>(註1)</sup>	35	0.84	6	0.78	
年齡多元性	年齡- <30歲	668	16.0	126	16.3
	年齡- 30-49歲	2,246	53.8	520	67.4
	年齡- ≥50歲	1,262	30.2	126	16.3
族群與國籍多元性	亞洲人-原住民 <sup>(註1)</sup>	17	0.4	0	0.0
	亞洲人-本國	4,166	99.8	772	100
	亞洲人-香港	2	0.05	--	--
	亞洲人-馬來西亞	5	0.12	--	--
	亞洲人-越南	1	0.02	--	--
	歐洲人-英國	1	0.02	--	--
	美洲人-加拿大	1	0.02	--	--
性別多元性	總體女性員工	2,662	63.7	471	61
	總體女性主管	292	49.7	59	49.4
	初階女性主管 <sup>(註2)</sup>	243	54.1	53	51.5
	中高階女性主管 <sup>(註3)</sup>	49	35.3	6	5.8
	非主管職女性員工 <sup>(註4)</sup>	2,370	66.1	412	61.6
	新進人員女性員工	319	59.4	117	58.2
	營利部門女性員工 <sup>(註5)</sup>	1,778	69.8	67	47.5
	STEM部門女性員工 <sup>(註6)</sup>	207	38.4	16	42.1

註1：南山人壽身心障礙及原住民員工加權後合計為42人。

註2：初階主管指主任、副理、經理級主管職。

註3：中高階主管指協理級以上主管職。

註4：主管職指有監督管理單位之責的人員。

註5：南山人壽營利部門：含業務通路、多元通路及客服功能

註6：南山人壽STEM部門：含科技應用、商品部、精算部、數位及資訊安全部

南山人壽與南山產物的人才政策貫徹性別平等的核心價值，不因性別而給予員工差別待遇，女性內勤員工占比分別達 63.7% 與 61%，且女性主管人數分別占所有主管人數的 49.7% 與 57.3%，在招募、聘用、培訓及晉升方面，持續推動性別平權。

### 2023年南山女性 / 男性薪資比例

員工類別	年度本薪+年終獎金		總年薪			
	女	男	女	男		
主管職	協理級(含)以上	南山人壽	1	1.09	1	1.07
		南山產物	1	1.15	1	1.34
	經理級	南山人壽	1	1.04	1	1.07
		南山產物	1	1.2	1	1.25
主任 / 副理級	南山人壽	1	1.02	1	1.04	
	南山產物	1	0.98	1	1.11	
非主管職	南山人壽	1	0.89-1.04	1	0.91-1.08	
	南山產物	1	0.66-2.58	1	0.75-2.11	

註：南山人壽總年薪為年度本薪、年終獎金與績效獎金的合計數。

為營造零歧視、零騷擾的健康職場，我們訂有「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」，並於內部網站設置員工申訴專區，提供員工申訴專線電話、申訴傳真專線、申訴專用信箱，由專人負責接聽處理，並規範所有內勤員工必須接受網路課程訓練及測驗，創造友善的工作環境。

南山人壽每年舉辦一次行為準則、工作場所性騷擾防治、媒體發言要點課程，2023 年本課程於 5 月 19 日至 6 月 19 日辦理，完訓人次 4,548 人，完訓率 100%。

## 7.2.3 健康安全的員工照顧

南山全方位關心員工身、心、靈健康，我們堅信，唯有快樂的員工，才能傳遞給保戶幸福的力量。因此，我們從人性關懷角度出發，建構完整關懷機制，塑造幸福職場。南山的工作者，除了工作與工作場所皆受到組織管控的內勤員工外，還包括派遣人員、物管中心（如警衛、清潔人員、物管管理人員）等。南山針對這些工作者建構完整的職業安全衛生管理機制。此外，針對工作與工作場所皆不直接受南山管控的業務夥伴，南山仍致力提供其健康、安全的工作環境。

註：南山人壽非員工的工作者包含派遣人員與外包顧問，共計 575 人。

### 職安衛政策 / 指導方針

為有效防止職業災害發生，促進員工安全與健康，南山人壽依營運風險及作業性質，針對全體內勤員工及派遣人員、物管中心（如警衛、清潔人員、物管管理人員）等工作人員，制定職業安全衛生管理計畫，該計畫依據我國「職業安全衛生管理辦法」訂定，經安全衛生委員會審議及總經理審閱後公告實施，且為建立安全與健康的工作環境，亦於計畫中制定南山職安衛政策：「員工參與、確實做好自動檢查制度、遵守工作守則規範、安全衛生教育訓練、健康管理及落實安全衛生管理制度」，以提供安全與健康工作條件的承諾。

對於降低職場災害，實施教育訓練為首要工作，職業安全衛生管理計畫之工作場所危害教育訓練，涵蓋派遣人員、物管中心（警衛、清潔人員、物管管理人員）等，提供工作者必要安全衛生知識，以共同維護南山職場安全。

### 職安衛風險管理

南山人壽設有職業安全衛生委員會，委員會成員共 8 人，勞工代表比例為 37.5%，每 3 個月召開委員會會議一次，負責審議、協調及建議安全衛生與員工健康促進相關事項，並呈送總經理核准後公告。每年職安人員與安全衛生委員會委員，亦會針對辦公室作業及其他具風險性作業議題，實施危害鑑別及風險評估，並持續改善。南山目前採用勞動部職業安全衛生署提供之風險評估工具，進行職業災害風險評估，評估結果以通勤交通意外、辦公場所移動跌倒為風險較高之作業活動。對於風險較高之通勤交通意外、辦公場所移動跌倒，已採取於安全衛生期刊及同仁教育訓練等途徑加強宣導。預計於 2024 年第一季制定危害鑑別及風險評估程序「危害鑑別及風險評估管理要點」，於第二季送安全衛生委員會審議並呈總經理簽核。

2023 年，南山人壽內勤員工沒有發生任何一件職災死亡案例，在 4 件發生的輕重職災案件中，其中 3 件為通勤事故所致；1 件為參加公司舉辦籃球比賽跌倒之事故而導致。對於上述發生跌倒之意外事件，已進行現有措施防護調查，並評估其風險等級是否需調整，再針對造成意外之原因採取改善控制例如加設警語標示、加強教育訓練、改善通道安全等措施，另追蹤關懷相關員工身心狀況，確保其得以安全康復返回職場。

同時，於新進人員安衛訓練時，特別強調員工執行職務若發現有立即發生危險之虞，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，立即向直屬主管報告，並將不會受到處分。

對於內勤員工的健康保護及促進事項，包含人因肌肉骨骼傷害，母性健康保護等，由臨場服務醫師及護理師辦理健康指導、諮詢及照護等措施。2023 年執行人因肌肉骨骼傷害評估人數 3,550 人次，並無有危害之同仁，護理師對於疑似症狀之人員 101 人次進行管控及健康促進衛教。在母性保護部分，於孕期、產後一年內之女性員工，由護理師進行電話健康關懷，並視需求安排職業醫師面對面臨場服務，2023 年執行評估女性人數 2,660 人次，妊娠中及生產女性勞工 75 人次，健康指導達成率 100%。近 3 年無職業病死亡或經職業醫學專科醫生判定確診職業病或工作相關疾病。

內勤員工職業傷害統計 (註1)	南山人壽	南山產物
工作總時數 (小時)	10,134,260	1,435,920
嚴重的職業傷害人數 (人)	0	0
嚴重的職業傷害率 (註2)	0	0
可記錄之職業傷害人數 (人)	1	0
可記錄之職業傷害率 (註3)	0.09	0

註1：統計數據不包含通勤事故。  
 註2：嚴重的職業傷害率= (嚴重的職業傷害人數 / 總工作時數) × 1,000,000，其中總工作時數=總工作員工數×每日工作時數×一年實際工作天數。  
 註3：可記錄之職業傷害率= (可記錄之職業傷害人數 / 總工作時數) × 1,000,000，其中總工作時數=總工作員工數×每日工作時數×一年實際工作天數。

### 內勤員工傷害率

年度	2021年		2022年		2023年	
	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物
男	0.00	0	0.00	0	0.00	0
女	0.09	0	0.09	0	0.09	0
合計	0.09	0	0.09	0	0.09	0

註1：傷害率 (IR) = (總計失能傷害人次數 / 總工作時數) × 1,000,000。  
 註2：南山人壽2023年傷害率相同，係因職災案件發生人次未變。



### 職安衛稽核與教育訓練

2023年南山人壽共執行33場職業安全衛生教育訓練 (含消防演練)，共3,550人次參加，並巡查376處工作場所 (含非內勤員工使用之工作場所)，巡檢涵蓋率100%，另對於風險較高之單位增加二次巡查，以落實改善。建議改善事項231條，改善率達100%。針對派遣同仁，則要求參與職安署智能雲課程，並簽署訓練聲明書。

2023年內部稽核由設置於總公司及24個分公司等單位共27位具安全衛生資格之人員執行，實施工作場所安全衛生自動檢查。外部稽核由勞檢處進行勞動檢查共3次，無缺失。

### 緊急情況應變與職安衛意外調查處理程序

針對緊急情況包括火災、地震等實體災害，南山人壽建立完善的營運持續管理政策，並由風險管理部負責制定「實體災害緊急應變計畫」，經總經理核准後公告，旨在快速有效地應對各類實體災害，保障員工安全與健康，並盡可能減少對公司營運的影響。此外，南山人壽已著手制定職場傷害 / 意外 / 疾病相關通報、調查和處理程序，預計於2024年第4季完成。

## 健康促進，活力滿點

為提升員工身心靈健康，南山每年都會規劃豐富、多元的健康促進機制及活動，傳遞及培育員工敬業樂活之心態，養成運動及關注自身健康的習慣。

健康促進機制	說明	2023年成果	健康促進活動	說明	2023年成果
2023年南山人壽員工健檢調整	自2023年度員工健檢每名年度預算如下： ● 一般員工：新台幣3,000元。 ● 經 / 協理：新台幣5,000元。	年度預算2023年增加新台幣1,705萬元	健康守護 視障按摩	目標： 試辦案-南山金融中心、南山大樓每周三12:00-17:00共服務216人。 擴大案-於南山金融中心、南山大樓、台中分公司、高雄分公司共服務252人。	試辦出席率：87% 試辦滿意度：96% 擴大出席率：91% 擴大滿意度：92%
設置健身中心	南山人壽健身中心配置先進運動器材，協助員工養成定期運動的健康習慣。	共4,305人次使用。	多元社團活動	新增總公司社團2個、地區分社12個，活絡社團。	新增總公司社團2個、地區分社12個，鼓勵羽球社、籃球社、壘球社參加NS OPEN、樂跑社、登山社、籃球社；與長明賞進行合作，樂跑社員集體參加台北馬拉松；熱舞社於NS OPEN籃球羽球初賽表演；韓舞社於望年會表演。
設立健康服務站 健檢一對一諮詢	聘僱專職健康服務護理師及委任職業醫學科專科醫師、勞工健康服務醫師辦理臨場健康服務，並於南山人壽金融中心成立「健康服務站」。 健檢結束後，由專業醫師提供員工正確預防保健知識一對一諮詢服務。	南山人壽辦理37次臨場健康服務，參與人數達297人次。 南山產物辦理2次臨場健康服務，參與人次8人。 符合資格參與肺部篩檢人數33人，另有15人自費篩檢。	南山人壽每月 One Hour活動	為強化員工健康意識，於每月下午，透過一小時舉行團隊運動及競賽活動，如跳繩競賽、羽球九宮格、乒乓球接力、線上Zumba、舞蹈大賽等活動，提升內部凝聚力，並鼓勵員工養成規律運動習慣，持續健康守護員工。	總計近3,000人次參與，活動滿意度約92%。
南山產物健康 職場認證	持續依衛生福利部國民健康署規定規劃員工職場健康生活、促進員工身心健康。	2023-2024年獲得健康職場認證標章。	健康知識推廣— 多元豐富的eDM	不定期以eDM分享重大疾病訊息或健康資訊，提供員工正確的預防及治療管道。	累計健康資訊文宣分享共94篇。
南山人壽CPR及 AED教學訓練	持續與相關單位合作辦理CPR及AED教學訓練，提供員工相關急救知識及實際演練。	參與人數達207人次。	優於法令的健檢 癌症篩檢檢查	每年一次的員工健檢，南山人壽加碼提供員工免費甲狀腺超音波、腹部超音波健檢及一般員工眼壓檢查。經 / 協理級以上再增加頸動脈超音波加心電圖及心臟超音波二項擇一：一、女性骨盆超音波、男性攝護腺超音波與二、四大癌症篩檢；2023年度持續提供40歲（含）以上員工「低劑量電腦斷層肺腺癌篩檢」補助。	舉辦6場四大癌症篩檢，共375人次參加，總計2022年至2023年共1,013人參加。
「季節性流感 疫苗」施打	因應流感疫情，提供員工施打季節性流感疫苗接種服務。	南山人壽與南山產物各辦理7場及1場流感疫苗健康促進推動，總計313人參與注射。	南山人壽名 醫講座	注重同仁的健康，舉辦名醫講座，分享保健、預防醫學的重要性。	南山人壽針對癌症篩檢、牙齒疾病及治療與腎臟病防治等主題舉辦12場次講座，共1,942人次參加。



## 「南山，野可以」野餐派對家庭日

### 背景與專案內容

2023年10月南山家庭日以「凝聚同仁向心力、家庭友善體驗、傳遞南山價值」為核心概念，依2022年家庭日滿意度調查結果，規劃同仁期待的野餐活動，從現場布置、線上互動抽獎遊戲到活動規劃皆扣合野餐活動，創造同仁及家庭親子的野餐同樂場域。

- 佈置野餐奢華帳棚、野餐網美拍照打卡區、音樂表演等活動。
- 活動地點規劃在鄰近捷運站及方便步行之處，並提供專屬南山家庭日接駁車，鼓勵同仁響應減碳環保。
- 於活動中設置團隊競賽、親子放電區等，體驗燃燒脂肪、健康的樂趣，同時促進員工的向心力、家庭親子間的和諧。
- 規劃多項手作體驗課程，共500位同仁及親友共襄盛舉。

### 南山投入

依2022年員工滿意度調查的回應，舉辦野餐活動，享受靜謐的假日時光。

### 創造效益

- 整體宣傳與設計的滿意度為4.7分（滿分5分）。
- 全台各區家庭日活動約7,300位內勤員工、業務夥伴，以及其眷屬親友一齊同樂，各區出席率皆達90%以上。
- 共500人參加手作體驗行程。
- 現場備有海廢作品藝術佈置拍照區，體現南山致力環保及與相關機構團體合作愛護海洋環境的理念。
- 邀請國小孩童舞蹈團及長跑運動團體參與家庭日活動，創造南山與健康運動的連結。

## #2023 NS OPEN南山公開賽

### 背景與專案內容

為了照顧員工健康、推動公司運動風氣、提升向心力，2023首度舉行大型運動賽事「#NS OPEN南山公開賽」，全台共舉辦23場籃球、羽球及壘球賽事，號召南山人壽/產物內勤員工及業務夥伴共同參與。

### 南山投入

- 2023全年投入超過新台幣1,300萬元專案經費。
- 近百名同仁協助。

### 創造效益

- 活動歷時8個月，吸引近5,000名內勤員工與業務夥伴共同參與，其中7月台中市及10月高雄市兩場總決賽有超過1,500位內勤員工與業務夥伴參加。
- 促成組織形成一股運動熱潮，下班後組隊練球或參與運動社團成為南山人的日常，藉由運動競賽拉近跨部門、跨世代的距離，活絡團隊氣氛，產生正向的循環，從各面向提升身心健康，帶動公司運動樂活氛圍。
- 活動後意見調查，整體活動滿意度達93.5%，內勤員工與業務夥伴更期許活動能延續舉行。



## 員工協助方案 (EAP)

南山人壽與外部專業心理諮商單位「社團法人新竹生命線協會」合作，使用諮商單位完整的支援體系、擴及全台的服務據點及數百位的專業顧問，提供「心靈會客室」員工協助方案 (Employee Assistance Programs, 簡稱 EAP) 服務，提供全體內勤員工包括 24 小時「0800 免付費專線」及「員工諮商服務」抒壓管道，同仁得視個人需求申請諮商，有效紓解公私壓力，打造員工心理防護網，協助員工了解問題，並依個人意願尋求可能的處理方式。

此外，我們邀請各領域諮商顧問開立線上健康照護講座，積極宣傳 EAP 相關服務，主動照護員工健康。自 2016 年起，實際使用 EAP 服務的內勤員工累計達 392 人次，參與「健康照護 系列講座」講座人次達 309 人，2023 年顧問諮商服務滿意度達 5.0 分 (滿分 6 分)。

員工關懷機制	說明	2023年成果
0800免付費專線服務	由專業心理師提供全體員工視個人需求，接受初步生活與工作壓力問題紓解及法律諮詢服務。	自2016年開始共累計236人次使用。
員工諮商服務	由「社團法人新竹生命線協會」提供諮商場地，並安排合適之心理、管理專業人員與員工進行一對一個別晤談；如有必要亦可提供員工與家人共同參與之家庭諮商服務。	2015至2023年累計156人次使用。

## 積極傾聽，檢討改善

為傾聽及回應員工聲音，南山建置多元溝通平台，供員工回饋意見、提出建議或申訴，全程保密處理及回覆，以尊重、平等、開放溝通之氛圍，提升員工對公司的認同感與向心力。

### 多元溝通管道

溝通管道	內容
員工大會	每年至少一次舉辦員工大會，說明公司願景、經營表現及近期重點規劃，並提供反饋管道傾聽員工想法，作為公司改進或未來發展之參考，以逐步形塑員工參與文化。
意見與回饋專區	內勤員工可線上提問，或提供建議，並獲得相關單位回覆，協助員工解決在公司面臨的問題。
員工溝通信箱	南山人壽：NS-HumanResources-Communication@nanshan.com.tw 南山產物：NSGI-HR-Communication@nsgeneral.com.tw
員工申訴專線	南山人壽：02-8758-8336；南山產物02-7726-8633。 由專責主管接聽並匿名處理內勤員工申訴案件，提供員工安心的申訴管道。
員工關懷專線	南山人壽：02-8758-8330，自動跳號由人力資源部人員負責接聽，回覆內勤員工疑問。 南山產物員工性騷擾專線：02-7726-8633
專題快報與eDM	以單次、每週、雙週或每月不等的較密集頻率發布各式專題快報、eDM、信函或公告，協助員工即時掌握公司最新動態。
各單位溝通窗口	人力資源部建置有各部門主管及秘書聯聯網，即時溝通公司重要訊息及相關活動。除主管及秘書外，亦不定期關懷各部室員工，及時了解重要政策的宣達狀況或員工反應等。
員工認同與發展調查	不定期舉行員工調查，瞭解員工心聲與狀況，並據以擬定改善方案。
員工關懷餐會	為關懷同仁及傾聽同仁需求，於2023年於台北南山大樓、台中分公司大樓、高雄分公司大樓及花蓮分公司大樓共舉辦4場關懷餐會座談及暖心小點發送，聆聽分公司同仁需求，彙整意見並提出增加客服人力、增加內勤員工旅遊津貼等改善方案，以提升員工士氣，降低工作壓力。

2023年南山人壽總計收到23件員工提問，均積極瞭解與傾聽員工所提供問題，溫暖關懷同仁並100%予以回應。

## 2023年南山人壽員工主要回饋意見

溝通管道	(%)	南山人壽回應
員工福利	31	與員工福利及辦公環境有直接關聯的提問，已由負責單位回覆，環境部分則派員查訪，瞭解實際狀況後予以改善或提供員工實質建議解決問題。
職場環境	65	與員工福利及辦公環境有直接關聯的提問，已由負責單位回覆，環境部分則派員查訪，瞭解實際狀況後予以改善或提供員工實質建議解決問題。
系統 / 網站	0	—
其他	4	依據員工回饋，積極瞭解與關懷所提事項，針對員工意見給予回覆與解決方案。
	100 <sup>(註)</sup>	全數回應

註：加總合計四捨五入至100

## 7.3 人才發展

### 7.3.1 人才吸引與留任

因應金融科技與大數據時代來臨，南山人壽透過內外部招募平台、校園徵才與各大學產學合作，打造新世代人才招聘專案，並依公司經營方向，招募重點業務發展所需人才，持續企業永續經營競爭力。

近年來，南山人壽亦響應政府政策，提供優秀青年就業機會，2023年進用30歲以下青年人才占總新進員工55%。

### 專案

#### 儲備菁英計畫

自2019年來，南山人壽吸引各領域具備創新思維、國際視野、追求卓越、勇於接受挑戰的優秀新生代，培育保險產業未來人才。

#### 實習生計畫

南山人壽招募符合公司文化極具潛力且對保險業有熱忱的青年學子，參與部門實務運作、部門重要核心專案、專屬職場導師深度專業指導、個人與團體成果發表，並提供提升問題解決能力、數據分析、溝通技巧等南山e學院課程多元實體與線上課程供實習生選修，推廣保險業服務使命與專業知能，儲備學子職場工作能力。

#### 產學合作計畫

2023年南山人壽與各大學進行產學合作，厚植學生就業競爭力，使學生在校期間即能與就業市場接軌。

- 台灣大學財務金融學系「壽險經營管理實務研討班」。
- 台北大學職涯發展中心企業實習生專案。
- 東華大學資訊管理系企業實習生專案。
- 東吳大學財務工程與精算數學系「精算大數據研究中心」產學合作。

### 2023年成果

- 前五屆延攬人數累計89位儲備幹部；通過儲備菁英計畫後，並於各單位執行公司重要專案任務。
- 2023年採用實體與線上辦理四場（台大、政大、清華、線上）儲備菁英暨實習生計畫說明會，邀請高階主管勉勵及優秀的儲備菁英學長姊分享職涯選擇以及計畫內容。

- 開辦三期學程，包含上、下學期間實習以及暑期實習。
- 實習生計畫自2018年開辦培訓計劃至今，共培育444名青年學子。

南山人壽連結產學合作與實習制度，持續延攬產學合作學生加入南山實習生計畫，表現優秀者於畢業後優先轉正的機會。

- 台大壽險經營管理實務研討專班2023年共有77位學生選修，並由33位主管與員工協同合作，合力完成18個主題課程及期末專題報告，平均授課滿意度達4.69（滿分為5分）。為持續深化金融保險專業，長期培育符合新時代需要之保險精算人才，設置「東吳大學南山人壽保險菁英培育獎學金」，自2018年合作至今，共有27位學生獲獎。

南山產物自2022年起，與淡江大學、實踐大學、銘傳大學、致理科技大學及德明財經科技大學進行產學合作計畫，延攬保險及財務金融相關科系學生至企業實習，培養年輕人才，體驗產物保險的實務運作，表現優秀者於畢業後得優先獲得正式的工作機會。

- 2023年第一屆實習生共延攬8位學生至南山產物實習，其中7名於實習計畫結束後，成為正職員工。

## 2023年新進內勤員工統計

項目	南山人壽				南山產物			
	男		女		男		女	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
50歲(含)以上	13	2.4	13	2.4	6	1.3	2	1
30歲(含)以上至50歲	93	17.3	125	23.3	48	23.9	65	32.3
30歲(不含)以下	112	20.9	181	33.7	30	14.9	50	24.9
合計	218	40.6	319	59.4	84	41.8	117	58.2

註1：30歲(不含)以下百分比：非定期契約30歲(不含)以下新進人數 / 非定期契約總新進人數。

註2：30歲(含)以上至50歲百分比：非定期契約30歲(含)以上至50歲新進人數 / 非定期契約總新進人數。

註3：50歲(含)以上百分比：非定期契約50歲(含)以上新進人數 / 非定期契約總新進人數。

項目	2021年		2022年		2023年	
	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物
整體離職人數	323	140	446	132	435	189
整體離職率(%)	7.9	20.3	11.1	17.35	10.4	24.89
自願離職人數	307	132	423	125	412	154
自願離職率(%)	7.5	20.1	10.6	17.2	10.1	20.28

註：當年度離職率為十二個月之累計離職率。單月離職率公式為：(當月離職及退休人數) / ((上月月底在職人數+本月底在職人數) / 2)

## 2023年度離職內勤員工統計

項目	南山人壽		南山產物		
	人數	%	人數	%	
年齡	50歲(含)以上	67	15.4	17	9
	30歲(含)以上至50歲	208	47.8	107	56.6
	30歲(不含)以下	160	36.8	665	34.4
	合計	435	100	189	100
性別	男	146	33.6	77	40.7
	女	289	66.4	112	59.3
	合計	435	100	189	100
職級	協理級(含)以上	7	1.6	1	0.5
	經理級	9	2.1	7	3.7
	主任/副理級	5	1.1	18	9.5
	非主管職	414	95.2	163	86.2
	合計	435	100	189	100

註1：包含當年度離職及退休人員，不包含留職停薪人員。

註2：50歲(含)以上百分比：非定期契約50歲(含)以上離職人數 / 非定期契約總離職人數。

註3：30歲(含)以上至50歲百分比：非定期契約30歲(含)以上至50歲離職人數 / 非定期契約總離職人數。

註4：30歲(不含)以下百分比：非定期契約30歲(不含)以下離職人數 / 非定期契約總離職人數。

註5：主管職指有監督管理單位之責的人員。

註6：中高階主管指協理級以上主管職。

註7：初階主管指主任、副理、經理級主管職。

## 多元績效考核制度

為持續提升公司競爭力，南山人壽建立與獎酬連結之績效管理制度，除所有的不定期契約人員，全體人員（包含管理職與非管理職）皆 100% 參與並完成年度績效考核作業，接受透明、具體的「績效指標」進行評量外，資深經理級以上更採計 360 度「行為指標」評量方式，激勵內勤員工將企業文化展現於日常行為當中。績效考核結果作為內勤員工晉升、職涯發展、薪資調整及績效獎金發放依據；另針對表現未符合預期之內勤員工，訂有績效輔導改善機制。於平時日常管理上，主管不定期與內勤員工進行晤談，以瞭解員工狀況並適時提供相關協助，並於輔導改善期間訂定須改善之具體事實及應達成之目標，定期追蹤輔導與關懷員工。改善期間屆滿時，主管與員工共同檢視改善成果，提升員工職能學習。

績效獎酬依據公司發展策略、參酌業績發展及市場薪資水準，制定差異化的獎酬制度，依績效達成狀況及貢獻度，核發相對應之獎酬，形塑高績效的文化，並透過績效評核制度，建立公平升遷管道，留任高潛能員工及打造高效能團隊。

### 南山績效考核方式

南山人壽	實施對象	占比	說明	執行頻率
目標管理	全體內勤正職員工	100%	由直屬主管針對員工個人訂定的目標，進行績效表現評核。	每年
多面向考核 (如：360度評估)	資深經理級以上	6%	透過系統採多面向方式評量；由相關主管、同儕及轄屬依據工作互動經驗，提供受評者相對客觀的回饋，以作為主管評估員工發展及績效評核之依據。	每年
正式員工表現 評比排序	全體內勤正職員工	100%	在同類職能的員工類別中，排出每名員工的績效相對排名。	每年
團隊績效評估	重大跨單位專案執行團隊	依各單位評估納入適當權重	重大跨單位專案執行成效，例如 IFRS17 專案、ALM 專案、守護圈推動為相關單位的共同年度績效目標，並反映於單位及個人績效評核項目。	每年
敏捷式溝通	全體內勤正職員工	100%	於平時日常管理上，主管不定期與員工進行晤談，以瞭解員工狀況，適時提供相關協助，並於輔導改善期間訂定須改善之具體事實及應達成之目標，定期追蹤輔導與關懷員工。	不定期

註：以2023年12月31日通過試用期者為績效考核對象。

南山產物	實施對象	占比	說明	執行頻率
目標管理	全體內勤正職員工	100%	由直屬主管針對員工個人訂定的目標，進行績效表現評核。	每年
多面向考核 (如：360度評估)	部、處主管及協理級(含)以上	4.16%	由相關主管、同儕及轄屬依據工作互動經驗，提供受評者相對客觀的回饋，以作為主管評估員工發展及績效評核之依據。	每年
正式員工表現 評比排序	全體內勤正職員工	100%	在同類職能的員工類別中，排出每名員工的績效相對排名。	每年
團隊績效評估		—		
敏捷式溝通		—		

註：以2023年12月31日通過試用期者為績效考核對象。

### 7.3.2 人才培育

南山人壽長期致力於人才的培育與養成，且同時結合內、外部訓練規劃員工訓練發展體系，強化員工競爭力，奠基永續競爭優勢。

我們秉持「從客戶角度思考」及成為「智慧的南山」為核心價值，持續提升員工的數位意識與能力，培養人才具備「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」特質，提攜造就優秀人才，持續朝共同願景邁進，創造客戶、員工及南山的價值。

#### 培育全能專才

為滿足各階層、單位及職務屬性員工的發展需要，南山持續提供完整且健全的訓練架構，規劃適才適性的人才培育計畫，包含新進內勤員工訓練、金融保險專業訓練課程、共通職能訓練、領導發展訓練、專業證照訓練等，協助員工長期職涯成長，培育全方位保險菁英人才。



### 2023 年南山人壽訓練成效

數位課程共計 989 班次，共計 187,087 人次修習

遠距、實體課程共計 13,527 小時，5,476 人次（不包含單位專業訓練）

外部專業訓練機構研習 235 班次，共計 1,977 人次修習

平均每位內勤員工受訓達 75.2 小時

#### 內勤員工訓練狀況

	職級	項目	2022年		2023年	
			男	女	男	女
南山人壽	一般員工 <sup>(註1)</sup>	總受訓時數	78,114.9	185,583.9	79,124.5	184,662.2
		人均受訓時數	67	79	65	80
	初階主管 <sup>(註2)</sup>	總受訓時數	18,003.9	24,222.1	17,424.9	23,189.4
		人均受訓時數	89	103	85	95
	中高階主管 <sup>(註3)</sup>	總受訓時數	5,786.4	3,143.8	6,407.5	3,166.4
		人均受訓時數	69	65	71	65
南山產物	初階主管 <sup>(註2)</sup>	總受訓時數	25,374		26,534	
		人均受訓時數	31		26.3	

註1：一般員工之職級：非主管職。

註2：初階主管之職級：主任、副理、經理級主管職。

註3：中高階主管之職級：協理級以上主管職。

統計項目（全體內勤員工）	南山人壽	南山產物	合計
總受訓人數（人）	4,176	1,009	5,185
總受訓時數（小時）	313,975	26,534	340,509
平均受訓時數（小時）	75.2	26.3	—
總訓練成本支出（新台幣元）	22,934,000	572,200	23,506,200
平均訓練成本支出（新台幣元）	5,492	567	—

## 內勤員工各類訓練課程時數統計

年度 課程項目	2021年		2022年		2023年	
	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物
共通能力	2,465.0	--	6,440.3	--	13,527.0	552
專業訓練	103,367.0	20,620.50	119,048.3	14,419.00	101,783.5	8186
線上課程	155,429.1	7,036.00	181,142.9	9,883.50	187,087.2	17,048.5
外部訓練	10,439.8	303.50	8,223.6	1,072.00	11,577.3	747.6
訓練時數 小計	271,700.9	27,960.00	314,855	25,374.5	313,975	26,534.1



## 訓練績效評估與回饋

人才資本是南山人壽維繫競爭力與組織績效中不可或缺的重要角色，為了有效達成訓練目的並落實其成效與價值，我們持續舉辦、優化教育訓練，並採用柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model，簡稱柯氏）的架構，定期追蹤相關數據，量化並具體衡量訓練績效展現學習成果與人才資本投入的效益。

層次	評估標的	評估方式	重點計畫	2023年評估結果
反應層次 (L1)	檢視學習者對課程的評價	以問卷方式，檢視學員對課程的評價	核心職能訓練計畫	滿意度分數91%
學習層次 (L2)	檢視學習者對於課程的吸收程度	以測驗方式，檢視學員對於課程的吸收情況	建立內勤員工對於員工行為準則、法令遵循、風險管理、公平待客、資訊安全之觀念與認知	測驗通過率100%
行為層次 (L3)	檢視學員是否將所學應用於工作中	課後行動計劃、個人發展計畫、多面向績效評核	重點人才培育計畫	1. 重點人才留任率99% 2. 透過個人發展計劃共設定970項發展目標，整體目標達成進度92%；自評平均分數8分（滿分10分）
結果層次 (L4)	學習者對組織經營的實質貢獻	實際績效產出	主管領導與管理培訓	1. 588人次主管參與訓練，訓練時數共計50,188.1小時。 2. 2023年在各層主管的領導下，全年稅後淨利約新台幣221億元。
訓練投資報酬率	運用人力資本投資報酬率，衡量整體訓練投入回饋	人力資本投資報酬率	—	人力資本投資報酬率：0.93%

註：重點人才留任率=計畫期末在職人數÷計畫期初提報人數

註：人力資本投資報酬率=效益-〔營運支出-（薪資成本+福利成本）〕 / （薪資成本+福利成本）

## 提升員工能力的發展計畫

計畫名稱	關鍵人才個人發展計畫 (IDP)。	MA儲備菁英計畫。
計畫說明	銜接組織策略方向、重點人才發展需求，進行個人發展計畫。	滿足公司未來永續經營目標下之中長期各領導層的多元人才需求，培育年輕世代。
適用對象	南山人壽內勤員工，參訓人數214人，占全體比例5%。	儲備菁英訓練計畫累計培訓61人，占全體比例近1.46%。
計畫目標	提升人才留任率以及建立人才梯隊。	由策略企劃單位統籌管理，透過課程、證照、專案、任務四大類培訓型態，適性規劃調派深入不同領域以強化專業領域所需職能、瞭解公司營運思維、高階主管風範及解決問題的態度與能力。
對南山可量化的商業效益	2023年關鍵人才留任率達99%。	2023年儲備菁英人才留任率達93.3%。

## 培育接班人才

為奠定百年基業的永續經營，南山人壽透過績效、潛能與360度評量，辨識及遴選出具領導潛力的員工，建構領導梯隊接班計畫，量身打造個人發展計畫 (Individual Development Programs, 簡稱 IDP)，以及職務輪調，並定期追蹤人才發展進度。

2023年，南山人壽總計有214位主管進行個人發展計畫 (IDP)，同時關鍵人才留任率高達99%，成效卓越。

## 南山人壽關鍵人才個人發展計畫 (IDP)

背景與專案內容	銜接組織策略方向、重點人才發展需求，進行個人發展計畫，以提升人才留任率以及建立人才梯隊。
南山投入	214位關鍵人才，結合下列訓練資源： <ul style="list-style-type: none"> <li>●【個人DISC人際溝通風格】評測：市價新台幣64萬元</li> <li>●專屬訓練課程：市價新台幣118萬元</li> <li>●外部顧問訓練課程：市價新台幣75萬元</li> <li>●訓練資源量化投入成本：新台幣257萬元</li> </ul>
創造效益	<p><b>量化成果</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>留任率<b>99%</b></li> <li>目標達成進度<b>92%</b></li> <li><b>83%</b>同仁目標達成率超過80%</li> <li><b>33%</b>同仁自評超過9分以上</li> </ul> <p><b>專屬訓練</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>完訓<b>2,329</b>人次 滿意度<b>97%</b></li> <li>最多人完訓：<b>132</b>人向上溝通報連商技巧</li> <li>滿意度最高：<b>100%</b>簡報口語表達技巧</li> <li>完訓率最高：客服功能<b>88%</b> 其次為商品研發功能86%</li> </ul> <p>參訓人數214人，占全體比例5%</p> <p>南山人壽自2004年開始甄選各階層具領導潛力的人員，選定具潛力同仁進行個人發展培育。2023年度計有214位經過推薦遴選精英，透過績效與職能分析，設定個人發展計畫 (IDP)，透過指定Mentor溝通，規劃出待發展之領域 / 訓練 / 活動 / 專案 / 近身學習等，同時積極整合線上線下資源，執行超過1,000項目標，整體目標達成進度92%，後續也將配合關鍵職務輪調、定期追蹤人才發展進度及適時調整，以培育全方位管理人才。</p>

## 南山人壽MA儲備菁英計畫

### 背景與專案內容

為滿足公司未來永續經營目標下之中長期各領導層的多元人才需求，持續優化儲備菁英培育計畫，積極培育年輕世代，蓄積企業未來成長動能與多元韌性，孕育新時代保險服務與數位的全方位管理人才。

### 南山投入

由策略企劃單位統籌管理儲備菁英，並於新訓期間集中訓練透過課程、證照、專案、任務四大類培訓型態，為MA接續多元領域之職能打底；新訓期結束後，依個別儲備菁英能力與意願，適性規劃調派深入不同領域以強化專業領域所需職能、瞭解公司營運思維、高階主管風範及解決問題的態度與能力；管理單位亦持續主動追蹤並暖性關懷儲備菁英各階段在單位派任的情形、舉辦學習分享與交心活動，以確保培育目標達成與及時雙向反饋，從而不斷優化培訓內容，並能適度建立MA對企業認同感與相互情誼。

### 創造效益

- 儲備菁英訓練計畫累計培訓61人，占全體比例近1.46%
- 新訓期專案與任務指派等綜合能力展現，獲各領域評核主管平均2.37的評分（年度績效評等1-5分，1最高）。
- 留任率近93.3%
- 培育新時代的保險服務與數位管理人才：透過培育及系統性輪調計畫，強化保險專業知識及跨界整合能力，提供快速的發展機會，如數位科技力培訓、提升專案決策的成效及效率。

## 南山人壽內部內勤職缺遞補率

年度	2021年	2022年	2023年
人數(人)	93	142	136
遞補率(%)	20.9	21.6	20.2

註：內部職缺遞補率計算公式為：職缺由內部異動遞補之人數 / 已核准職缺數

## 平均招募成本



## 舉辦「南人聽書」講座 深化人文素養

### 背景與專案內容

為與南山文化價值產生連結，強化同仁認同感與向心力，與宣傳南山具備關懷、深耕台灣的溫暖特質，故舉辦知識課程，邀請多位知名作家分享人生故事或創作心得，侃侃而談作品內涵與精神，並透過外部刊物推廣南山的品牌理念及文化特質。

1. 與印刻文學合作內部知識課程作家講座六場。
2. 《印刻文學生活誌》廣告宣傳六期。
3. 與東美文化合作講座一場。

### 南山投入

分別與印刻文學、東美文化合作，總計投入經費超過新台幣100萬元。

### 創造效益

- 於總公司舉辦五場講座，中區、南區各舉辦一場講座；七場講座合計731人參與。
- 每場講座平均皆有超過100人參與，活動滿意度平均為98%。

## 7.4 共創夥伴雙贏

南山人壽擁有逾3萬名的業務夥伴，憑藉著高度專業與服務品質，傳遞產品責任、熱情和愛給保戶，同時透過專業的培訓課程、多元的獎勵方案，創造屬於自己的壽險事業。

### 7.4.1 業務夥伴人力結構

業務夥伴 人力狀況	本國籍人員		外國籍人員 <sup>(註2)</sup>		不定期契約人員 <sup>(註3)</sup>		人數總計 (人)
	男(%)	女(%)	男(%)	女(%)	男(%)	女(%)	
南山人壽 <sup>(註1)</sup>	40.36	59.62	0.01	0.01	40.37	59.63	33,863
南山產物	38.55	61.45	0.01	0.01	0	0	23,264

註1：係指截至2023年12月31日登錄於壽險公會並與本公司簽訂業務代表承攬合約人數。

註2：外國籍含中國、馬來西亞、香港、澳洲、印尼。

註3：不定期契約係指業務夥伴倘符合合約約定條件其合約即維持有效。



### 業務夥伴合約類型

層級	男(%)	女(%)	合計(%)
業務代表	38.50	61.50	100
業務主任級	41.24	58.76	100
業務襄理級	42.27	57.73	100
區經理級以上	50.30	49.70	100
全體	40.37	59.63	100

註：南山產物無相同之業務組織編制，此表僅包括南山人壽。

### 業務夥伴年齡分佈

年齡	南山人壽		南山產物	
	男 人數	女 人數	男 人數	女 人數
50歲(含)以上	5,189	9,568	3,597	7,348
30歲(含)以上至50歲	5,499	7,708	4,202	5,793
30歲(不含)以下	2,981	2,918	1,171	1,153
合計	13,669	20,194	8,970	14,294

### 7.4.2 共榮與成長

南山人壽業務團隊以特有的承攬委任制度，配合台灣各地區在地文化之需求，發展適性訓練課程與服務網絡，並透過文化傳承分享與交流，成為既競爭又合作的絕佳夥伴關係。

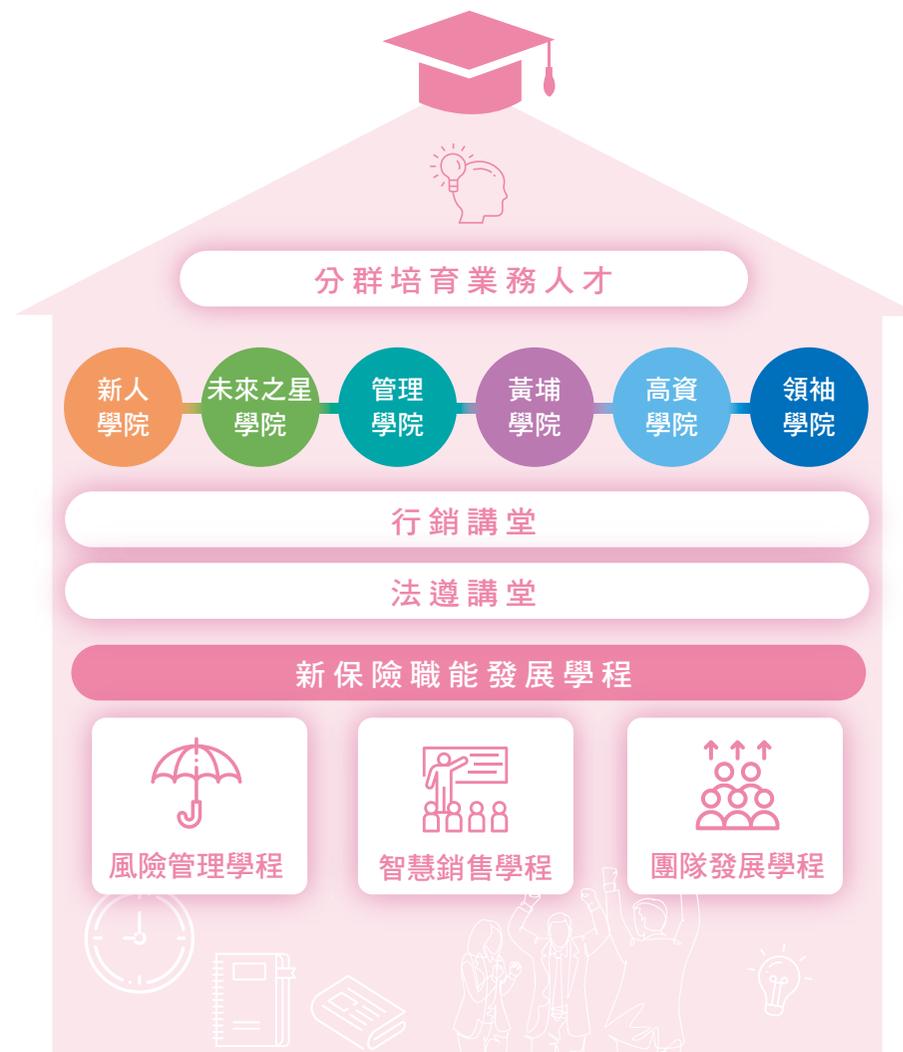
我們透過多樣化訓練課程，協助業務夥伴提升業務技能，並隨著人才轉型需求，將訓練與大型競賽活動融合與轉換學習模式，開啟業務夥伴的學習視野。

#### 南山人壽業務夥伴培訓成果

層級	項目	男	女
業務主管	總受訓時數	154,111	180,104
	人均受訓時數	31	29
業務代表	總受訓時數	295,461	396,935
	人均受訓時數	34	28
全體	總受訓時數	449,572	577,039
	人均受訓時數	33	29
總受訓時數		1,026,611	
人均受訓時數		30	
訓練成本支出 (新台幣元)		45,216,004	
人均訓練支出 (新台幣元)		1,335	

### 落實客戶為本的保險專業教育

南山人壽針對業務夥伴的教育訓練，設計六大學院、兩大講堂及三大學程分群培育人才，根據職涯發展階段及需求，系統化提供業務夥伴精準的培訓，賦予從業所需的知識、態度與技能，培育全方位保險專業人才。



### 「新人學院」：培育具備厚實基礎、保障為本銷售思維的業務新星

為積極培育高附加價值的健康風險管理人才，「優質人才培訓計畫」透過為期一年四階段的養成訓練，培育新人厚實基礎、保障為本的銷售思維，成為客戶健康幸福的捍衛者。

2023 年新增員加入「優質人才培訓計畫」專案占比為 55%，新增員來自國立大學的占比從 2022 年的 24% 提升至 25%。2023 年我們共計招募 2,353 人參加「優質人才培訓計畫」，參訓學員一年留存率達 77%（較未進入計畫的一般新人高 34%），一年委任率達 48%（較未進入計畫的一般新人高 46%），結業學員首年度每月平均收入約新台幣 5.6 萬元，讓年輕人能翻轉低薪困境，開創未來，齊心以專業提供客戶最優質的保險保障與服務。



### 「未來之星學院」：各層級頂尖人才發展

「未來之星訓練班」是為最頂尖的業務夥伴量身訂做的培訓課程，透過同儕相互學習、交流與競爭，強化銷售、服務與組織發展的核心職能，同時結合公司策略方向做銷售轉型、服務賦能及數位賦能之推動。

自 2015 年至 2023 年底，共計 908 位未來之星（精銳及未來之星在訓中）夥伴完成訓練。

### 「管理學院」：建構成功精英團隊

業務主管是發展組織極具影響力的領頭羊，為了讓業務夥伴在委任業務主管後能夠立即具備所需職能，南山量身打造專屬系列課程，協助業務主管快速達成事業發展之階段性目標，建構成功精英團隊。2023 年共 1,344 位業務主管完成訓練。

### 「黃埔學院」：培育新世代潛力通訊處主管

「黃埔訓練」由高階主管擔任班主任，師資陣容堅強，參訓者為在業績、服務表現最為傑出之區經理，堪稱菁英中的菁英。我們創新規劃的先修課程，系統化培養學員具備新時代處經理的經營者思維。自 2012 年開辦黃埔訓練，累計 424 位區經理完成訓練，成立 63 個通訊處。

在領導人才部份，我們推動「接班人計畫訓練班」，旨在促使接班人學員在成立通訊處時，即具備處經理應有的關鍵職能。截至 2023 年底，共計 83 位區經理曾參與接班人計畫，其中 37 位參訓學員成立通訊處。

### 「高資學院」：推動業務夥伴轉型全方位風險規劃師，以價值行銷為核心，守護客戶人生品質保障

南山人壽積極培養高資質、高專業國際保險人才，2023 年持續與台灣金融研訓院合作成立 AFP / CFP (Associate Financial Planner / Certified Financial Planner) 輔導考照專班，鼓勵業務夥伴邁向國際取得 CFP 國際認證理財規劃人員，成為全方位理財規劃顧問。

### 「領袖學院」：強化經營者思維

為強化處經理經營管理與變革領導知能，以因應 IFRS17 與外在環境變化所帶來之挑戰，進而帶領通訊處進行銷售轉型之創新推動並打造高績效團隊。

自 2020 年起，南山人壽與台灣大學合作開辦小型 EMBA 課程，精選台大 EMBA 經營管理與領導相關領域課程精華，為南山人壽的總監 / 處經理們量身打造專屬課程，提升自身管理與領導能力。該專班自 2020 年起共開辦 3 期，累積受訓共計 273 人次（因部分學員 3 期皆有參訓，故以完訓人次計）。

### 發展兩大講堂，培育專業、值得客戶信賴的業務團隊 ▶▶

南山人壽發展行銷、法遵兩大講堂，讓全體業務夥伴即時瞭解並認同公司策略方向、市場環境變化及相關法令遵循事項，齊心向公司目標同步邁進。兩大講堂2023年共完訓近82萬人次。

- 行銷講堂：依市場環境、社會趨勢、公司策略…等因素，設計行銷高階 / 專業訓練講堂。
- 法遵講堂：持續建立新南山人具備合規、高服務品質的公平待客原則思維及能力。

### 發展三大學程，培育優質人才 ▶▶

南山人壽萃取出優質保險專業人才應具備的關鍵能力，開發「風險管理」、「智慧銷售」及「團隊發展」三大學程，置入六大學院、兩大講堂中，系統性的帶領業務夥伴逐步成為「智慧新保險人才」。三大學程2023年共完訓逾18萬人次。

- 風險管理學程：聚焦全面性的專業知識，使業務夥伴能洞悉客戶關係網，並發掘客戶痛點、引導出隱藏性需求、再因應客戶需求規劃最完整的風險保障。
- 智慧銷售學程：培育善用數據分析了解客戶輪廓及保障缺口，為客戶提供完整保障規劃，進而發揮公平待客的精神。
- 團隊發展學程：透過優質增員系統，運用智慧科技有效拓展團隊，並藉由系統化培訓課程，強化各階段主管發展所需核心職能。

### 投資學習 接軌國際 — 深化人才培育，提升專業與服務附加價值

南山人壽致力提升壽險從業人員專業能力，積極推動業務夥伴加入「百萬圓桌協會」(Million Dollar Round Table, MDRT) 會員，並自 2020 年起，積極推動業務夥伴爭取國際榮耀，連續四年邀請國際頂尖超級業務員（以下簡稱超業）擔任南山業師，分享個人銷售與團隊經營的成功心法，助益業務夥伴轉型與成長；同時，規劃 MDRT 專屬的學習獎助與榮譽制服，激勵業務夥伴銷售達標並加入 MDRT 成為合格會員。透過各項激勵並投入培訓資源，南山國際人才發展成果卓越，自 2021 年起，每年均有超過千位的南山業務夥伴成為 MDRT 會員，2023 年首度成為台灣 MDRT 會員人數最多的保險公司。同年 8 月，由南山董事長尹崇堯親自帶隊，與超過 400 位南山精英業務夥伴一同參與新加坡 MDRT 全球會議學習，同為台灣出席最多人數的保險公司，宣示「讓世界看見南山，讓南山貢獻世界」的決心。



### 南山人壽近年「百萬圓桌協會」會員人數

MDRT	2020	2021	2022	2023
會員人數	540	1,620	1,097	1,108
台灣排名	3	2	2	1
世界排名	31	13	18	18

## 南山人壽連續四年邀請國際頂尖超業講師分享

時間	業務活動	國際頂尖超業講師
2020年9月	南山MDRT DAY	香港AIA 周榮佳
2021年11月	南山線上樂學營	新加坡AIA Jacqueline
2022年2月	南山線上MDRT會客室	紐西蘭保顧CEO 蔡淑枝
2022年4月	南山線上MDRT會客室	中國AIA 祈彬博士
2022年8月 5場次	南山看見心價值巡迴演講	新加坡AIA 陳明利博士
2023年雙月 4場次	南山TOT大師講堂	新加坡AIA 陳明利博士

## 志工文化 服務貢獻 — 將南山分享與傳承的智慧服務世界

2020年起，南山邀請45位MDRT會員擔任南山推廣志工，貢獻服務，鼓勵業務團隊加入MDRT並參與國際年會；2021年至2023年期間，南山培育26位MDRT菁英會員發揮影響力，擔任志工講師貢獻所學，站上國際舞台，將南山分享與傳承的智慧服務世界。透過參與國際學習與講師貢獻，與全世界頂尖從業人員交流、取經，提升業務專業與服務附加價值，進一步提供超出客戶期待的保障規劃與服務品質，建立長期穩定的信賴關係，成為客戶首選的保險顧問。南山將持續支持業務夥伴做對的事（MDRT, Must Do the Right Thing），持續支持業務夥伴在精神、教育、健康、事業、財務、家庭及服務七面向平衡發展，共同實踐全人生活理念，成為具國際視野及高服務品質的業務典範！

MDRT志工講師人數	2021	2022	2023
MDRT國際年會	3	2	-
MDRT全球會議	-	3	1
台灣MDRT DAY	8	8	10
合計（去重覆）	10	9	11

## 數位工具，智慧服務

南山人壽藉由數位工具的情境式培育，協助業務夥伴在每日的業務或服務工作中，應用數位工具全天候支援特性，優化服務流程、提升作業效率，提供客戶更個人化、更精緻的智慧服務。

訓練課程	訓練重點	2023年成果
智慧保險銷售流程	建立業務夥伴智慧新保險的觀念與思維，強化業務夥伴智慧銷售的能力。	共2,859位新人完訓
活動量管理課程	結合行事曆、客戶管理、銷售商機管理、銷售活動量、業績預估等境界系統運用，使業務夥伴瞭解銷售活動管理的效益。	共3,451位新人及種子講師完訓
保險需求規劃（三面向九保障）	運用財務需求分析系統，快速精準的客製化需求及缺口額度，提供客戶完整的保險規劃。	共2,449位新人完訓
活用Customer Portal創造績效	引導客戶完成南山人壽保戶園地系統開通，協助客戶了解目前已有的保障、發現保障缺口並補足，藉以增加與保戶的互動及溝通。	共2,353位新人完訓
智慧增員選才	從組織發展的觀念建立開始，一步步引導學員了解增員流程每一步驟的核心技巧，以及透過增員管理工具，提升增員成效。	共955位業務主管完訓

南山產物依主管機關規範與要求，協助產險業務夥伴完成「產險年度訓練」，年度訓練包含：

- 金融友善：金融服務業公平待客原則、保險業金融友善服務準則、高齡客戶投保權益保障教育等。
- 資訊安全：個人資料保護法教育訓練、資訊安全教育訓練、防制洗錢及打擊資恐教育訓練等。
- 法規要求：保險業務員管理規則、六小時法令遵循課程等。

## 南山產物業務夥伴訓練時數

項目	男性	女性	合計
總受訓時數	259,424	454,422	713,846
人均受訓時數	24	27	26

註：南山產物無壽險業務組織編制，故無區分業務主管與業務代表

同時，也依據產險商品推廣軸線與業務推廣策略，定期與不定期透過實體與數位管道，舉辦各式與產險商品知識、行銷技巧相關之「產險專業訓練」。業務夥伴可依訓練需求，選擇實體或數位課程，增加產險專業知識與技巧。

分類	訓練內容	產險專業訓練（列出部分課程）
個人保險	個人保障相關的車險、住宅火險訓練	你不可不保的強制險、淺談汽車第三人責任保險、失竊風險知多少數位課程、住宅火災及地震基本保險、車險簡介、商品與理賠實務…等
企業保險	企業相關的責任保障、運輸保險、商業火險訓練	商業火災保險簡介、老闆對員工的責任、消費場所強制險、活動類公共意外責任險、產品責任保險、貨物運輸保險、工程保險簡介、企業險簡介、商品與理賠實務…等
法令觀念	重要法令規範與觀念	身心障礙者金融友善措施教育訓練、安全衛生在職教育訓練、性騷擾防治法…等

此外，南山產物持續運用便利的「數位化工具」，協助業務夥伴精進產險知識與技能。例如：透過銷售作業整合平台（Agent portal），隨時查詢產險商品行銷資源、或即時查詢與完成產險訓練（產險e學園）；更結合南山產物 Line@ for Agent 官方帳號（完成 Line@ 的身分綁定），讓業務夥伴不須再額外下載 APP，即可隨時獲得公司最新商品、訊息新知與個人化的專屬通知，不僅能輕鬆和客戶創造產險話題，也為客戶提供更專業與即時性的服務。

## 獲得科技專利認證 - 業務夥伴教育訓練系統

南山產物Line@之「業務夥伴教育訓練系統」於2020年即已取得科技專利，透過線上訓練資源、讓業務夥伴可隨時利用時間，持續自我精進產險新知。

### Line@ / 產險e學園（業務夥伴教育訓練系統）—手機即可完成產險訓練

數位學習時代，業務夥伴利用line@完成身分認證後，即可快速連結「產險e學園」、完成產險訓練課程要求與獲得訓練時數認證，快速節省業務夥伴學習產險時間。《2023年約有95.7%產險業務夥伴完成line@身分認證與資格綁定》

1

南山產物業務夥伴line@點選左下角「產險e學園」。



2

進入「產險e學園」，選擇訓練課程與完成閱讀要求後，即可取得完成訓練時數認證。



### Line@ / 行銷資料專區—e化訓練與推廣資源，業務夥伴隨時行銷又環保

- 南山產物響應環保，提供教育訓練及行銷推廣服務時，直接運用line@ / 行銷資料專區，提供訓練與推廣的訊息，減少使用傳統型商品DM（紙本印刷品）。
- 行銷推廣時，業務夥伴可利用line@ / 行銷資料專區，快速查詢資訊與隨時學習與掌握產險資訊，減少業務夥伴搜尋資料的時間。
- 以「車險行銷訓練」為例：改變傳統式訓練模式，直接運用line@與eDM完成訓練宣導，協助業務夥伴學習與運用《產險行動投保功能+線上繳費功能+電子保單+line@即時溝通》，縮短業務夥伴與客戶來回溝通時間，優化業務夥伴的服務品質，展現專業形象。

## 附錄一 GRI準則索引表

使用聲明		南山人壽保險股份有限公司已依循GRI準則報導2023年1月1日起至12月31日止期間的內容。		
使用的GRI 1		GRI 1：基礎 2021		
主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
GRI 2 一般揭露	2-1 組織詳細資訊	關於報告書 1.1 公益服務業 1.2 營運概況		1 9-12
	2-1 組織永續報導中包含的實體	關於報告書 1.2 營運概況		1 11-12
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書		1
	2-4 資訊重編	—	無重大改變	—
	2-5 外部保證 / 確信	關於報告書 / 附錄八 會計師有限確信報告 / 附錄九 獨立保證聲明書		1 144-147
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 公益服務業 4.3 永續供應鏈管理		9-11 57-58
	2-7 員工	7.1 人力結構		105
	2-8 非員工的工作者	7.4.1 業務夥伴人力結構		122
	2-9 治理結構及組成	6.1.1 治理架構		73-77
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	6.1.1 治理架構		73
	2-11 最高治理單位的主席	6.1.1 治理架構		74
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	6.1.1 治理架構		77
	2-13 衝擊管理的負責人	6.1.1 治理架構		77
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於報告書 2.3 重大性分析		1 24

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼	
GRI 2 一般揭露	2-15 利益衝突	6.1.1 治理架構		76	
	2-16 溝通關鍵重大事件	6.1.1 治理架構		76-77	
	2-17 最高治理單位的群體智識	6.1.1 治理架構		75	
	2-18 最高治理單位的績效評估	6.1.1 治理架構		75	
	2-19 薪酬政策	6.1.1 治理架構		76	
	2-20 薪酬決定流程	6.1.1 治理架構		76	
	2-21 年度總薪酬比率	6.1.1 治理架構		76	
	2-22 永續發展政策的聲明	召集人的話		4-5	
	2-23 政策承諾	6.1.2 誠信經營		78	
	2-24 納入政策承諾	6.1.2 誠信經營		78	
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.2 利害關係人鑑別與溝通			22-23
		2.3 重大性分析			24-26
		6.1.2 誠信經營			79
		6.4.1 多元暖心服務			93-95
		7.2.2 多元兼容的文化			109
	7.2.3 健康安全的員工照顧			111	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	6.1.2 誠信經營		79	
2-27 法規遵循	6.1.2 誠信經營		80		
2-28 公協會的會員資格	2.4 外部參與		28-29		
2-29 利害關係人議合方針	2.2 利害關係人鑑別與溝通		22-23		
2-30 團體協約	—		南山未與員工簽訂團體協約，亦不受其他組織的團體協約決定員工工作條件和雇用條款	—	

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
GRI 3 重大主題	3-1 決定重大主題的流程	2.3 重大性分析		24
	3-2 重大主題列表	2.3 重大性分析		25-26
	3-2 重大主題管理	2.1 永續發展策略 / 2.3 重大性分析		15-19 / 27
<b>關鍵主題：客戶關係與服務品質管理</b>				
	管理方針	6.4 公平待客		90-93
417 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	6.4.2 透明行銷推廣		95-96
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標相關法規的事件	6.4.2 透明行銷推廣	無相關情事	95
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	6.4.2 透明行銷推廣	無相關情事	95
<b>關鍵主題：營運績效</b>				
	管理方針	1.2 營運概況 / 6.1 永續治理		12 / 73-77
201 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 營運概況		12
	201-4 取自政府之財務補助	1.2 營運概況		12
<b>關鍵主題：公司治理與誠信經營</b>				
	管理方針	6.1.2 誠信經營		73-80
205 反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.1.1 治理架構 / 6.1.2 誠信經營 / 4.3 永續供應鏈管理		75 / 79 / 58
205 反貪腐	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	6.1.2 誠信經營	無相關情事	79
405 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	6.1.1 治理架構 / 7.1 人力結構		75 / 105
<b>關鍵主題：人權承諾與保障</b>				
	管理方針	7.2 健康幸福職場		106-115
402 勞 / 資關係	402-1 關於營運變化的最短預告期	—	依台灣《勞動基準法》辦理	—
403 職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	7.2.3 健康安全的員工照顧		110
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	7.2.3 健康安全的員工照顧		110-111
	403-3 職業健康服務	7.2.3 健康安全的員工照顧		110-114
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	7.2.3 健康安全的員工照顧		110
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	7.2.3 健康安全的員工照顧		111
	403-6 工作者健康促進	7.2.3 健康安全的員工照顧		110-114
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	7.2.3 健康安全的員工照顧		110-111
	403-8 職業安全衛生管理系統涵蓋之工作者	7.2.3 健康安全的員工照顧		110
	403-9 職業傷害	7.2.3 健康安全的員工照顧		110-111
	403-10 職業病	7.2.3 健康安全的員工照顧		110
406 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	—	本公司2023年無發生歧視事件。	—
<b>關鍵主題：資訊安全與隱私保護</b>				
	管理方針	6.3 資訊安全與隱私保護		86-87
418 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.3 資訊安全與隱私保護		89

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
重大主題：數位金融與創新				
	管理方針	6.4.3 創新金融科技		96-100
重大主題：人才吸引與發展				
	管理方針	7.3 人才發展		115-121
401 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	7.3.1 人才吸引與留任		116
404 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	2.1.1 永續價值管理 / 2.2 利害關係人鑑別與溝通		21 / 22
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度 / 7.3.2 人才培育		107-108 120-121
	404-3 定期接受績效與職業發展檢核的員工百分比	7.3.2 人才培育		117
重大主題：責任投資				
	管理方針	6.5 永續金融		100-103
重大主題：永續商品與服務				
	管理方針	03 Health 健康促進 / 4.1.3 低碳保險		31-37 / 55
203 間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	03 Health 健康促進 / 4.1.3 低碳保險		31-37 / 55
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	03 Health 健康促進 / 4.1.3 低碳保險		31-37 / 55
重大主題：社會參與				
	管理方針	05 Action for Good 關懷行動		61-71
203 間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1.2 2023年社會參與實績		64
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	05 Action for Good 關懷行動		61-71
重大主題：風險管理				
	管理方針	6.2 風險管理		81-85
重大主題：氣候策略				
	管理方針	4.1.1 氣候相關風險管理及因應		39-50
201 經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1.1 氣候相關風險管理及因應		40-45

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
<b>基本主題：員工權益與福祉</b>				
201 經濟績效	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度		107-108
202 市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度		106
401 勞雇關係	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度		107-108
	401-3 育嬰假	7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度		108
<b>基本主題：員工多元化與平等機會</b>				
405 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	6.1.1 治理架構		75
		7.1 人力結構		105
405 員工多元化與平等機會	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	7.2.2 多元兼容的文化		109
<b>基本主題：綠色營運</b>				
302 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	4.1.2 低碳營運		53
	302-3 能源密集度	4.1.2 低碳營運		53
	302-4 減少能源消耗	4.1.2 低碳營運		51-53
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.1.2 低碳營運		54-55
305 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.1.2 低碳營運		50
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.1.2 低碳營運		50
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.1.2 低碳營運		50-51
	305-4 溫室氣體排放密集度	4.1.2 低碳營運		50
	305-5 溫室氣體排放減量	4.1.2 低碳營運		50-54

## 附錄二 SASB指引索引表

主題	指標	對應章節	其他說明	頁碼
提供客戶透明資訊 與誠實建議	FN-IN-270a.1 因向客戶推銷和溝通保險產品相關資訊而引起的法律訴訟導致的金錢損失總額	6.4.2 透明行銷推廣		95
	FN-IN-270a.2 理賠申訴率	6.4.1 多元暖心服務		94
	FN-IN-270a.3 客戶保留率	6.4.1 多元暖心服務		95
	FN-IN-270a.4 說明告知客戶產品資訊的方法	6.4.2 透明行銷推廣		95-96
投資管理納入ESG要素	FN-IN-410a.2 說明將ESG要素納入投資管理流程與策略的方法	6.5 永續金融		102-103
激發負責任行為的保單	FN-IN-410b.1 與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入	3.2 好險有南山		36
	FN-IN-410b.2 說明如何透過產品與產品設計促進健康、安全或對環境負責的行動與行為	3.1 健康有南山 3.2 好險有南山		31-37 55
投融资碳排放	FN-IN-410c.1 依（1）範疇1（2）範疇2（3）範疇3 分類絕對財務碳排放總量	4.1.1 氣候相關風險管理及因應		48
	FN-IN-410c.2 依資產類別分類之各行業總暴險	4.1.1 氣候相關風險管理及因應		48
	FN-IN-410c.3 在財務排放量之計算中所包含的總暴險百分比	4.1.1 氣候相關風險管理及因應		48
	FN-IN-410c.4 財務排放量計算方法的敘述	4.1.1 氣候相關風險管理及因應		48
實體風險暴險	FN-IN-450a.1 被保險產品因氣候相關的自然災害所可能導致的最大損失（Probable Maximum Loss, PML）		相關資訊擬於2026年前進一步揭露。	—
	FN-IN-450a.2 根據事件類型和地理區域，揭露來自 （1）建模的自然災害和 （2）非建模的自然災害造成的損失毛額與淨額（扣除再保險）	—		
	FN-IN-450a.3 將環境風險納入 （1）個別合約的承保流程 （2）公司層面風險和資本充足率管理中的方法之描述	4.1.1 氣候相關風險管理及因應 6.5 永續金融		46-47 100

主題	指標	對應章節	其他說明	頁碼
系統風險管理	FN-IN-550a.1 按類別區衍生性金融商品的暴險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度； (2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；以及 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度	—	詳參南山人壽2023年財報第101頁至105頁。	—
	FN-IN-550a.2 借券交易擔保品的總公允價值	—	南山無借券交易擔保品，此指標不適用。	—
	FN-IN-550a.3 描述系統性非保險活動相關資本風險和流動性風險的管理方法	6.2 風險管理		82-83
企業營運指標	FN-IN-000.A 有效保單的數量（分為人壽保險、產物保險與再保險）	1.2 營運概況		12

### 附錄三 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

永續揭露指標 - 金融保險業				
	指標	對應本報告書章節	頁碼	
1	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	6.3 資訊安全與隱私保護	89	
2	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	—	
3	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	不適用	—	
4	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	3.1 健康有南山 3.2 好險有南山 5.2 普惠金融	31-37 64-67	

## 附錄四 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

永續揭露指標 - 金融保險業			
	指標	對應本報告書章節	頁碼
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	4.1.1 氣候相關風險管理及因應	39
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	4.1.1 氣候相關風險管理及因應	41-43
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	4.1.1 氣候相關風險管理及因應	41-43
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	4.1.1 氣候相關風險管理及因應	47
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	4.1.1 氣候相關風險管理及因應	46-47
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	4.1.1 氣候相關風險管理及因應	41-43 49-50
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	—	—
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECs）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證（RECs）數量。	4.1.1 氣候相關風險管理及因應 4.1.2 低碳營運	49-50 / 53
9	溫室氣體盤查及確信情形	4.1.2 低碳營運 / 附錄七 ISO管理系統證書	50-51 140

## 附錄五 聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）索引表

PRI原則	南山人壽實踐作法	對應章節
將ESG議題納入投資分析與決策流程	<p>將ESG議題全面納入投資前標的分析、投資決策及投後管理流程中：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 投資前之分析及決策：排除負面清單，並於新增投資標的時，依標的屬性不同，以參酌國際性資料庫為優先，客觀檢視其響應環境、社會與公司治理之狀況。此外，檢視標的是否落入高碳排產業清單，針對落入高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃。</li> <li>● 投資後之控管：定期追蹤投資標的是否有ESG風險明顯惡化狀況，及是否有重大ESG風險事件。經分析其ESG風險升高之原因後，倘發現該投資標的違反ESG，且投資該公司將有違本公司責任投資原則時，由責任投資組評估後續因應措施，以利及時掌握狀況並進行處置。另定期檢視庫存標的是否落入高碳排產業清單，並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃外，定期評估投資組合所涉氣候相關風險之變動。</li> </ul>	6.5 永續金融
積極行使股東所有權，將ESG議題整合至主動所有權之政策與作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極實踐股東行動主義，參與被投資公司股東會。</li> <li>● 逐案分析被投資公司是否有重大不利於ESG及氣候風險之議案，贊成低碳轉型計畫議案，並適時利用議案內容，與被投資公司溝通落實責任投資理念。</li> </ul>	
要求投資標的適當揭露ESG資訊	善加利用與被投資公司對話溝通之機會，於適當時機鼓勵被投資公司揭露ESG資訊，包含編製永續報告書。	
促進投資業界接納與落實責任投資	<p>責任投資團隊向投資業務夥伴主動宣導及倡議，向外國交易對象介紹南山於ESG執行及規劃，並受到大力肯定，有利未來針對ESG進行投資案合作。</p> <p>同時，對尚未簽署或響應國際ESG準則之交易對手及中介機構寄送倡議書件，鼓勵投資業務夥伴與南山人壽一起加入責任投資落實之行列，並於倡議後持續與投資業務夥伴保持聯繫，密切溝通其責任投資落實情況與進展。</p>	
建立合作機制，強化責任投資原則執行效能	與資料庫業者溝通，依實務作業需求購置資料庫，涵蓋ESG三面向之基礎性評等分析、ESG風險指標與風險事件剖析等資訊。	
揭露與報告落實責任投資的作為與過程	每年發布永續報告書，並公開揭露機構投資人盡職治理守則執行情形。	

## 附錄六 聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）索引表

原則	南山作為	對應章節
原則一： 將ESG議題納入保險公司決策	<b>企業策略</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>每半年定期召開永續委員會（2024年起改為每季召開），各企業永續執行小組分別提報永續推展進度，並呈報相關議案經董事會核備，落實董事會管理與監督功能。</li> <li>2021年起以「H.E.A.R.T.」為策略主軸，從健康促進、地球守護、關懷行動、信賴承諾、人才賦能等五大面向推展ESG永續發展。</li> </ul>	2.1 H.E.A.R.T.永續發展策略 6.1 永續治理
	<b>風險管理與核保</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>將ESG議題全面納入投資前標的分析、投資決策及投後管理流程中。</li> <li>藉由各項風險管理工具，包括風險與控制自評（RCSA）、關鍵風險指標（KRI）、市場及信用風險衡量系統（Algo）等，建立相關風險控管機制，並積極精進內部風險量化模型，以確保風險管理的落實。</li> <li>子公司南山產物亦於核保流程中，納入各項ESG議題考量，針對高汙染行業，如煤炭開採產業、燃煤發電產業、非典型油氣產業，列為不承保對象，另針對ESG相關產業（如太陽能、風力發電、儲能櫃等綠能產業）有單獨的核保規範以協助相關行業進行保險安排之建議。</li> </ul>	6.2 風險管理 6.5 永續金融
	<b>商品與服務</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>「南山人壽健康守護圈」： 攜手異業夥伴，打造結合健康促進（Wellness）與醫療照護（Healthcare）的保險商品與服務平台，有效預防疾病與失能風險、滿足健康醫療需求，創造服務賦能、健康促進的新保險。</li> <li>健康外溢保險： 健康外溢商品以「現金回饋」、「保障增額」及「保費折減」三項運作機制為主，透過獎勵機制，將保戶自主健康管理的觀念與保險商品結合，鼓勵被保險人規律運動、接觸健康飲食，進而降低罹病率，以達到事前預防之效益，同時減少醫療成本，創造三贏外溢效果。</li> <li>損害防阻、防疫或其他具社會功能的保險： 南山產物為提供企業持續運營之保障，針對於大型企業客戶提供損害防阻服務，南山產物損害防阻工程師可提供紅外線查勘建議，強化作業安全性。</li> <li>微型保險與其他弱勢保險： 透過要保單位以團體投保方式，協助經濟弱勢民眾享有基本意外身故及意外失能保障。2023年捐助約新台幣2,300萬元，協助超過11.5萬人次弱勢民眾獲得微型保險的基本保障。</li> </ul>	3.1 健康有南山 3.2 好險有南山 5.2 普惠金融
	<b>理賠管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>理賠申請案件如屬Clean case，1天內結案比率為100%。</li> <li>蒐集客戶意見回饋與滿意度，2023年櫃檯服務滿意度≥99%。</li> <li>推動醫療扣抵、理賠通、理賠聯盟鏈、醫起通服務，簡化保戶理賠申請程序。</li> <li>推動理賠單據電子化，以簡訊或電子郵件方式寄發給付通知書，減少紙張列印及郵寄，節能減碳。</li> <li>主動提醒保戶於外溢保單健康促進回饋金及防疫保健回饋金於屆提出申請時間前提出申請，鼓勵保戶落實健康管理、促進自身健康。</li> <li>對於首次申請長期照顧保險金之保戶，由理賠專人主動聯繫說明其保障權益，提供即時溫暖的理賠關懷服務。</li> </ul>	6.4 公平待客

原則	南山作為	對應章節
原則一： 將ESG議題納入保險公司決策	<b>銷售與推廣</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023年辦理「公平待客原則政策及策略」數位課程，本課程共計4,017人次完訓，課程完訓率達100%，並透過課前及課後測驗，提升內勤同仁對課程內容的掌握程度。</li> <li>● 提供視訊、實體、數位等多元管道，強化業務夥伴對公平待客的認知，以具體案例分享建立業務夥伴正確行為模式。</li> </ul>	6.4 公平待客
	<b>投資管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵循責任投資原則（PRI），將持續透過策略與行動，包括擴大永續主題與範疇、提升ESG資料庫建置能量、增強內部ESG人才培訓、強化投資標的議合溝通等，不斷精進與深化責任投資之實踐，將ESG因子有效整合至南山的投資策略中。</li> </ul>	6.5 永續金融
原則二： 提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視，管理風險並制定解決方案	<b>客戶與供應商</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶：強調回歸保險本質，建構完整的保險保障，同時推廣健康促進的觀念。結合創新保險科技（InsurTech）的數位化工具，積極開發具健康外溢特性的創新保險商品，並攜手多家醫療照護業者打造「健康守護圈」，規劃及提供兼具專業與創新的健康醫療保障商品。</li> <li>● 供應商：供應商 / 承攬商承諾書、南山人壽合作夥伴承諾書，確定供應商符合南山人壽對法令遵循、誠信經營與ESG的相關要求。</li> </ul>	3.1 健康有南山 4.3 永續供應鏈管理
	<b>保險人、再保險人與經紀仲介機構</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 不定期與保險人、再保險人與經紀仲介機構溝通宣導及教育ESG相關議題，提升其對ESG的認知與專業知識。</li> </ul>	6.5 永續金融
原則三： 和政府、保險監理單位、其他利害關係人合作，促進ESG議題相關行動	<b>政府單位、保險監理單位及決策者</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極響應主管機關永續推動發展政策（包含公司治理3.0、綠色金融行動方案3.0等），制定永續策略主軸，擬定相關行動方案及目標。</li> <li>● 參與壽險公會範疇三投融资組合財務碳排放實務手冊制定事宜，加強相關盤查及揭露。</li> <li>● 承諾SBT科學基礎減碳目標以達成巴黎協定目標，並持續落實相關低碳行動方案之推動與執行。</li> </ul>	2.1 H.E.A.R.T.永續發展策略 4.1.1 氣候相關風險管理及因應

原則	南山作為	對應章節
<p>原則三： 和政府、保險監理單位、其他利害關係人合作，促進ESG議題相關行動</p>	<p><b>其他主要利害關係人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山人壽前瞻國人長照需求趨勢，連續第三年發表長照領域之研究調查，發布《跨世代共好白皮書》，從不同世代調查老年生活需求痛點、長照機構端調查產業脈動，也持續攜手工研院透過梳理各國政策及產業趨勢，並借鏡國內外的長照標竿企業作為，聚焦「共居、共創、共學、共樂」四大領域，促進世代互動共融；進而共同提出「跨世代共好」的倡議與建言，期盼協助每一個人能夠更健康、更從容地面對老化。</li> <li>● 連續10年與台灣大學財金系合作開辦「壽險經營管理實務研討班」，並自2018年起與東吳大學財務工程精算數學系合作培育保險精算專業人才，並捐助中山大學及政治大學成立金融學院，持續傳遞保險之社會安定力量與價值，培育保險菁英人才。</li> <li>● 與今周刊《ESG永續台灣》及天下雜誌《CSR@天下》ESG媒體平台合作，建置南山專區，透過一系列永續策略溝通與宣傳，與政府單位、意見領袖等重要利害關係人及廣大受眾聚焦溝通。</li> </ul> <div data-bbox="1496 587 1630 715" style="text-align: center;">  </div> <p data-bbox="1478 726 1646 750" style="text-align: center;">ESG永續台灣專區</p>	<p>2.2 利害關係人鑑別與溝通 3.1 健康有南山 7.3 人才發展</p>
<p>原則四： 透明揭露責任保險原則實行狀況，將定期誠實揭露視為責任</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自2014年起，每年自主編製永續報告書，並取得第三方獨立機構認證。2023年報告書依循GRI準則、SASB保險業永續會計指標、IIRC發布之IR及台灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》及「永續揭露指標—金融保險業」、「上市上櫃公司氣候相關資訊」，揭露永續資訊。</li> <li>● 建置企業永續網站，於年度終了3個月內完成官網「推動永續發展情形」專頁內容更新，強化資訊揭露品質。</li> <li>● 參與機構投資人盡職治理評比，揭露永續推動情形。</li> </ul>	<p>2.2 利害關係人鑑別與溝通</p>

# 附錄七 ISO管理系統證書

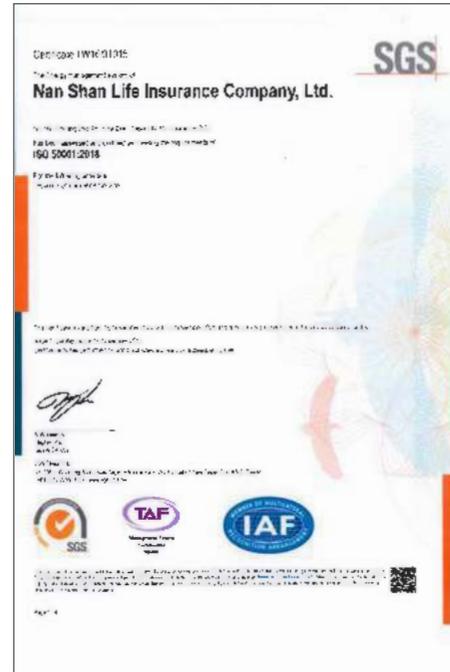
## ISO 14064-1 溫室氣體查證



## ISO 14001 環境管理系統



## ISO 50001 能源管理系統



## ISO 46001 水資源管理系統



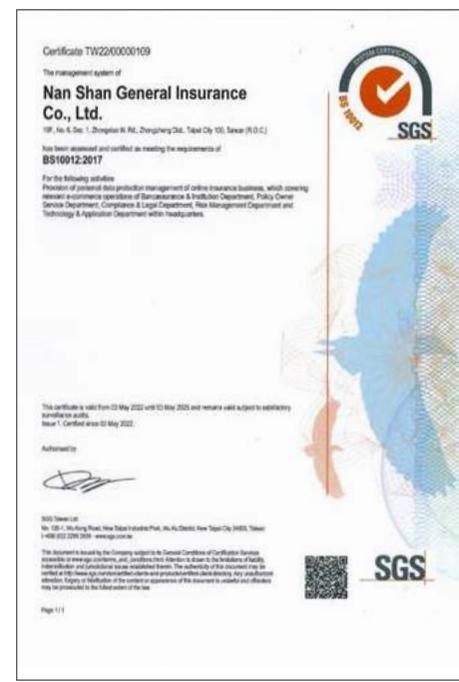
ISO 14046 水足跡查證聲明書



ISO 27001 資訊安全管理系統  
— 南山人壽



ISO 27001 資訊安全管理系統  
— 南山產物



ISO 22301 營運持續管理系統



ISO 10002 客戶申訴處理管理系統  
— 南山人壽



ISO 10002 客戶申訴處理管理系統  
— 南山產物



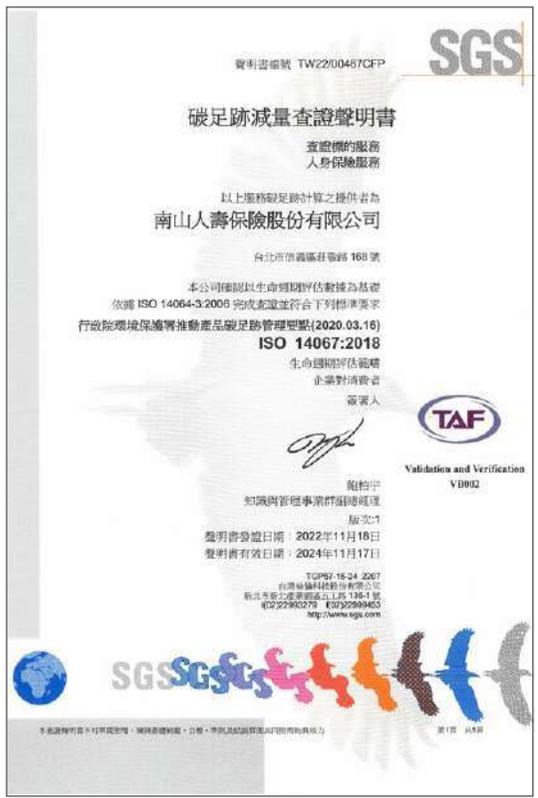
ISO 20400 永續採購指南



ISO 14067 碳足跡查證聲明書  
— 南山人壽 人身保險服務



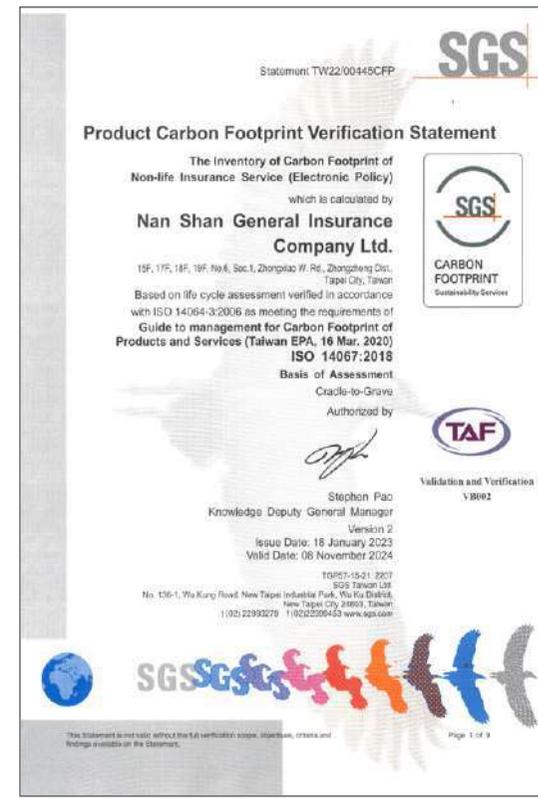
ISO 14067 碳足跡減量查證聲明書  
— 南山人壽 人身保險服務



ISO 14067 碳足跡查證聲明書  
— 南山產物 財產保險服務



ISO 14067 碳足跡查證聲明書  
— 南山產物 財產保險服務 (電子保單)



# 附錄八 會計師有限確信報告



**安侯建業聯合會計師事務所**  
KPMG

台北市 110615 信義區 4 段 5 號 4 樓 (台北 101 大樓)  
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,  
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel: +886 2 8101 6668  
傳真 Fax: +886 2 8101 6867  
網 址 Web: kpmg.com.tw

### 會計師有限確信報告

**南山人壽保險股份有限公司 公鑒：**

本會計師接受南山人壽保險股份有限公司(以下簡稱「南山人壽」)之委託，對南山人壽民國一一二年度(2023年度)永續報告書(以下簡稱「報告書」)中所揭露之特定績效指標(以下簡稱「確信標的資訊」)執行有限確信程序並出具報告。

**確信標的資訊與報導基準**

南山人壽依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」(以下簡稱「作業辦法」)第四條所規定之金融保險業應加強揭露永續指標及全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board,「GSSB」)發布之GRI永續性報導準則(GRI Standards)所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

**管理階層之責任**

南山人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一一二年度(2023年度)報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

**會計師之責任**

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信標的資訊之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對南山人壽民國一一二年度(2023年度)永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

**獨立性及品質管理規範**

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

**所執行程序之彙總說明**

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

- 取得南山人壽民國一一二年度(2023年度)報告書，並閱讀其內容；

~ 1 ~



- 訪談南山人壽管理階層及相關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

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

**先天限制**

南山人壽民國一一二年度(2023年度)報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及及南山人壽管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解釋。

**結論**

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

**其他事項**

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

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：黃郁婷

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓  
民國一一三年五月十三日

- 1 -

附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
1	6.3 資訊安全與隱私保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年並未發生被認定屬重大個資或資訊安全事件<sup>(註)</sup>。</li> <li>南山人壽及南山產物重大個資事故之認定標準分別為洩漏個資筆數達2,000筆及以上及5,000筆以上。</li> <li>南山人壽於2023年度資訊外洩事件數量計42件，與個資相關的資訊外洩事件占100%，受影響之顧客數為194人。經查，前項資訊外洩事件大多為郵局遺失或投遞錯誤案件，其次為業務員及內勤員工行政疏失，均未涉及重大資訊洩漏或侵犯客戶隱私等情事。就郵局疏失案件，本公司已向事故發生單位郵局及郵局總局反映應宣導郵件投遞處理原則及避免此類情事發生，郵局總局允諾會加強宣導及改善。本公司並持續觀察作業成效；另對於因投遞錯誤致誤收他人個資之案件，本公司除以適當方式聯繫個資當事人外，亦會主動聯繫誤收個資之客戶，回收信函或辦理銷毀作業，相關案件均已妥處。</li> <li>本公司於事故發生後，會要求權責單位進行根因分析，訂定具體改善措施及加強人員教育訓練及宣導，並於每年就前一年之未結案件進行檢視並追蹤，以掌握案件改善情形，避免類似情事再次發生；對於通知信內內容亦會視作業類型適時進行個資諮詢，以降低個資外洩損害；另就人員作業疏失案件，必要時將為相關之處分。</li> </ul>	<p>作業辦法第四條附表之一、三編號一</p> <p>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。</p>
2	3.1.1 健康守護圈	<ul style="list-style-type: none"> <li>暖心關懷服務：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>南山人壽主動瞭解客戶的需求，提供發生痛症、重大疾病、失能等重大服務或在人生各階段有特定需求時，符合暖心關懷服務資格者，可以免費申請「健康守護圈」合作夥伴所提供的健康促進或醫療照護服務(如：疾病第二意見諮詢、癌症 HOPE 暖心關懷包、產後健康科學暖心營養關懷組、FarHugs 遠距抱抱心-心理諮詢、AMH 卵巢功能健康檢查、產後1000天營養計畫)。</li> <li>2023年總計使用服務人數超過12,000位保戶。</li> </ul> </li> <li>BAM 活力洋溢結合外溢推廣：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>南山人壽基於鼓勵民眾養成良好運動習慣，推廣自主健康管理等理念，早在2019年底即致力推廣「BAM 活力洋溢 APP」，初版本係根據每日步數、BMI、動態卡路里、睡眠時數、靜止心率五大指標，透過個人健康數據計算每日「減齡成果」，用直覺的「生理年齡」作為健康管理工具，鼓勵用戶持續為健康努力。</li> <li>BAM APP 迄2023年底已超過11萬名使用者下載使用，累積總步數接近1.165億步。</li> </ul> </li> <li>媽咪好孕助攻，陪伴女性走過孕產過程：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>健康守護圈規劃一系列完整的孕產服務，陪伴女性勇敢迎接挑戰，無懼未來。</li> <li>2023年總計1,055位保戶使用暖心關懷服務。</li> <li>2023年「媽咪好孕」主題網頁於5月上線後截至去年底約有12,000人次的瀏覽量。</li> </ul> </li> </ul>	<p>作業辦法第四條附表之一、三編號四</p> <p>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。</p>

~ 2 ~

KPMG			
編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
2	3.1.1 健康守護圈	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣做對運動，協助避免運動傷害：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>健康守護圈推出「做對運動」主題服務，滿足運動知識的資訊需求，提供運動前／中／後及受傷後照顧的相關服務。</li> <li>2023年「做對運動」主題網頁於9月上線後截至年底約有3,400人次的瀏覽量。</li> <li>因應60周年並延續南山健康策略，全台灣舉辦四場【NS RUN 健康】跑訓活動，共達1,583位業務夥伴及保戶報名參加，且參加者攜帶家人及朋友共襄盛舉。</li> </ul> </li> <li>跨世代共好白皮書，幫助國人迎戰超高齡社會：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>南山人壽瞻體國人長照需求趨勢，連續第三年發表長照領域之研究調查，2023年9月最新發布《跨世代共好白皮書》，踴躍協助每一個人能夠更健康、更從容地面對老化。</li> <li>推出全新「健康樂活地圖」，從疾病照顧、生活支持、健康樂活三面向，建立12個服務專區，提供超過40項服務方案。</li> <li>總計超過1,300人體驗「腦齡檢測」，助益失智預防。</li> <li>兩大主題網頁-如何面對100歲人生、健康樂活地圖於9月上線，截至年底即約有480,000人次的瀏覽量。</li> </ul> </li> </ul>	作業辦法第四條附表一之三編號四  各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。
	3.1.2 健康外溢商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年外溢保單新契約件數60.0萬件，市占率53.1%。</li> <li>2023年外溢保單銷售件數中，現金回機型占整體的56%。</li> <li>2023年南山人壽持續創新推出多款具外溢獎勵機制保單：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>《具外溢獎勵機制》多元癌症系列商品：                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 2023年新契約件數為118,300餘件。</li> <li>(2) 2023年新商品新契約件數為9,000餘件。</li> </ul> </li> <li>《具外溢獎勵機制》分群分眾創新多元保障型商品：                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 2023年新商品新契約件數為16,800餘件。</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
	3.2 好險有南山	<ul style="list-style-type: none"> <li>南山產物推出全國首張財產保險微型保單「火災不便費用保險」，透過南山人壽慈善基金會以捐贈保費方式，讓國內低收入戶、中低收入戶能夠在免負擔保費之下，若其居住處所不幸遭受火災事故，導致建築物本身或屋內物品毀損，每人可獲得定額8,000元的火災不便費用保險金，暫時解決基本飲食、臨時住宿等燃眉之急。從2023年8月至12月，已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣等五縣市完成簽約合作，總計讓約八萬名民眾，獲得此項保障，真正落實保險急難救助的使命。</li> <li>南山產物結合保險核心職能，推出「在家綠能升級條款」，藉由提供優惠保費等誘因，鼓勵保戶進行綠色行動，攜手客戶共同打造永續環境與落實低碳生活。</li> <li>此保障主要針對提供「南山產物住宅火災及地震基本保險」、「南山產物住宅綜合保險」、「南山產物住家綜合保險」者，加繳保險費後，便可投保住家綠能升級附加條款，保戶於承保之保險事故發生，導致保險標的物毀損，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，理賠金額可提高至主保險契約約定核算各項理賠金額之150%。</li> </ul>	

~ 3 ~

KPMG			
編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
2	3.2 好險有南山	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年住家綠能升級附加條款推動績效：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>保單件數：1,099件</li> <li>保費收入(新臺幣元)：219,259元</li> </ul> </li> </ul>	作業辦法第四條附表一之三編號四  各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。
	5.2 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>微型保險：截至2023年，南山人壽累計歷年捐贈微型保險保費超過新臺幣9千萬元，協助超過40萬人次弱勢民眾享有基本保障。</li> <li>小額終老保險：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 截至2023年，投保年齡達55歲以上的有效契約件數達5萬件，協助高齡者強化基本保險保障。</li> <li>(2) 截至2023年，整體有效契約件數近14萬件，相較去年約12萬件，成長近15%，持續擴大小額終老保險保護網。</li> </ul> </li> </ul>	
3	6.1.2 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年南山人壽無因違反金融保險法令重大裁罰案件<sup>(註)</sup>，亦無違反環境相關法令案件。2023年南山人壽發生之違反勞動法令違例案件，主要係因本公司與業務員間自1970年代起，與業務夥伴向來均採結帳/委任關係，然而部分業務員主張與本公司間為勞動契約關係，而因民事法院/行政法院判決見解不一致，衍生相關法律爭議，本公司係守法律起見，將遵照司法官釋字第740號解釋精神，繼續法律途徑，以保單相關爭議。</li> <li>註：重大裁罰之標準係依「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」認定。</li> </ul>	GRI Standards 2-27 法規遵循
		<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年勞政主管機關處分數依違反法令計算為52件，罰款共新台幣24,800千元。</li> </ul>	
4	5.1.2 2023年社會參與實績	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年南山人壽總計號召逾1.2萬人次參與公益活動，愛心支持達250個公益團體/醫院；南山人壽慈善基金會相關計畫及微型保險總計服務逾36萬弱勢族群，如：中低收入戶、高齡、身心障礙等。</li> <li>2023年，南山的公益總投入整體價值的當新臺幣1.96億元：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>現金捐贈：125,040 新臺幣仟元</li> <li>企業志工投入時間：51,940 小時</li> <li>時間貢獻(員工志願服務工時的金額換算)：15,322新臺幣仟元</li> <li>實物捐贈：688 新臺幣仟元</li> <li>管理費用：54,488 新臺幣仟元</li> </ul> </li> <li>註1：公益活動皆由南山人壽主辦，並提供相關活動物資業務夥伴，以及給予內勤員工每年至多2天有薪志工假。</li> <li>註2：「管理費用」係統計執行公益活動時所產生的人事與行政成本，包含南山人壽慈善基金會及南山人壽品牌溝通及公共事務部的人員薪資等。</li> </ul>	GRI Standards 203-1  基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊

~ 4 ~

KPMG			
編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
5	4.3 永續供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>邀請廠商簽署「供應商/承攬商承諾書」並選錄誠信經營、勞動人權、環境永續相關企業社會責任承諾，自2023年第一季發源于2022年度有合作之廠商簽署，對供應商進行誠信經營溝通之百分比為42.77%，發出491家，計210家簽回。</li> </ul>	GRI Standards 205-2 有關及會同政策和程序的溝通及訓練
	6.1.1 治理架構	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年已對14位董事進行誠信經營溝通及訓練，百分比為100%。</li> </ul>	
	6.1.2 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年，100%之在職內勤員工已參與員工行為準則課程，共4,548人次參與。</li> </ul>	

~ 5 ~

# 附錄九 獨立保證聲明書



## ASSURANCE STATEMENT

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2023**

**NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE**  
 SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Nan Shan Life Insurance CO., LTD. (hereinafter referred to as Nan Shan Life) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2023 (hereinafter referred to as the Sustainability Report). The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 Moderate level to assess whether the text and data in accompanying tables contained in the report and complies with the GRI Standards and AA1000 Accountability Principles (2018) during on-site assurance (2024/03/19-2024/05/07) in Nan Shan Life headquarter. The boundary of this report includes Nan Shan Life Taiwan operational and service sites' specific performance data included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented. The assurance process did not include the evaluation of specific performance information outside the scope, such as climate-related financial disclosures (TCFD). 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 Nan Shan Life's Stakeholders.

**RESPONSIBILITIES**  
 The information in the Nan Shan Life's Sustainability Report of 2023 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of Nan Shan Life. 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 report content within the scope of assurance with the intention to inform all Nan Shan Life's stakeholders.

**ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE**  
 The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organisation's process of determining material topics, its list of material topics and how it manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards.

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

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000) <span style="float: right;">n/a</span>
B	AA1000ASv3 Type 2 (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information) <span style="float: right;">Moderate</span>

TWPP5008 Issue 2404

**SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA**  
 The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (in Accordance with)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB (Insurance)

- The evaluation includes AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018).
- The evaluation of the reliability and quality of specified sustainability performance information in Nan Shan Life'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 Nan Shan Life and moderate level of scrutiny for its subsidiaries or joint ventures.
- The evaluation of the report against the requirements of GRI Standards, includes GRI 1, GRI 2, GRI 3, 200, 300 and 400 series claimed in the GRI content index as material and is conducted in accordance with the standards.
- The evaluation of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the Insurance Sustainability Accounting Standard (VERSION 2023-12) and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.

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

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

**STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE**  
 The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and assurance, 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 Nan Shan Life, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

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

TWPP5008 Issue 2404

**ASSURANCE/VERIFICATION OPINION**  
 On the basis of the methodology described and the assurance work performed, we are satisfied that the disclosure with inclusivity, materiality, responsiveness, and impact information in the scope of assurance is reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

**AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**  
 Nan Shan Life has demonstrated a commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. Relevant stakeholders can provide feedback through various real-time communication channels. A variety of engagement efforts to employees, customers, investors, suppliers, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

**Materiality**  
 Nan Shan Life has established mature processes to identify material topics and significant stakeholders, integrating multiple international sustainability indicators and industry trends. The identification results have been confirmed by the sustainability committee.

**Responsiveness**  
 For significant stakeholders' concerning topics, there are relevant committees to manage and respond to these issues, and corresponding communication strategies have been established. The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

**Impact**  
 Nan Shan Life has implemented a process for identifying and monitoring impacts, encompassing a wide range of environmental, social, and governance topics. These topics are derived from various sources, including activities, policies, programs, products, and services. The impacts associated with material topics are managed within the related management systems or procedure. For future reporting, Nan Shan Life is encouraged to disclose more about the effectiveness of preventing and mitigating negative impacts.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, Nan Shan Life's Sustainability Report of 2023, is adequately in accordance with the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021, where the significant impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights are assessed and disclosed following the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021, and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. The report has properly disclosed information related to Nan Shan Life's contributions to sustainability development. For future reporting, it is advisable to strengthen how the organization applies due diligence indicators as the basis for optimizing its management approach, including impacts on the economy, environment, and people, as well as the role of the highest governing body in overseeing related management processes.

TWPP5008 Issue 2404

**SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

Nan Shan Life has referenced with SASB's Standard, Insurance, VERSION 2023-12, to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed information correspond to the financial data reported in Nan Shan Life's Sustainability Report of 2023. Nan Shan Life used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. Process to identify, assess, and manage topic-related risks and opportunities were integrated into Nan Shan Life's overall management process. It is recommended to monitor evolving mandatory disclosure requirements in relevant jurisdictions and set a comprehensive disclosure plan for the relevant disclosure topics required by SASB.

Signed:  
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao  
Business Assurance Director  
Taipei, Taiwan  
12 May, 2024  
[www.sgs.com](http://www.sgs.com)



TWLP5008 Issue 2404





 南山人壽

