

南山人壽保險股份有限公司

人權政策

中華民國 112 年 6 月 29 日董事會決議通過

第一條 訂立目的

南山人壽保險股份有限公司（以下簡稱本公司）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，特訂定人權政策（以下簡稱本政策），俾利遵循。

第二條 適用範圍及對象

本政策範圍適用於本公司之整體營運活動，對象包含與本公司合作之供應商、顧客以及員工與業務夥伴等。

本政策所稱之員工，指與本公司之內勤員工及內勤委任經理人；本政策所稱之業務夥伴，指為本公司從事招攬保險及服務保戶之外勤保險業務員。

第三條 政策與執行

一、員工

- (一)、本公司之僱用人力政策應遵循我國法令規範，符合遵循國際公認之勞動人權。

本公司禁止任何違反人權之行為，如僱用未滿 16 歲之童工及任何形式之強迫勞動等。

- (二)、從業機會與待遇公平原則：

本公司對員工保障其薪資與升遷等管理機制的公平性。

本公司確保員工不因性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況及其他任何與執行工作或職務等無關之個人因素或特徵等予以任何形式之歧視及騷擾或任何不公平之對待。

(三)、提供安全的工作環境：

本公司提供員工安全與健康之從業環境，且於本公司之事業場所內提供必要之健康與急救設施，並持續衡量本公司之事業場所營業活動中的環境衛生與安全潛在風險，以致力改善工作環境與衛生條件，降低事故風險，保障身心健康。

(四)、本公司持續與員工維持暢通的溝通管道，以保障員工權益。

二、業務夥伴

(一)、本公司遵循法令規定，鼓勵業務夥伴建立誠信經營之招攬、服務、增員與經營事業文化，協助業務夥伴打造自身之壽險事業。

(二)、本公司提供業務夥伴專業的培訓課程、多元的獎勵方案，協助每一位業務夥伴的成長發展，打造永續發展的壽險事業。

三、供應商

本公司訂定《永續發展實務政策》及「供應商／承攬商承諾書」，協助及確保供應商支持且同意維護人性尊嚴與基本人權，並以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為目標；透過不定期溝通或說明會議促進供應商落實企業社會責任，對永續產生正面影響力。

(一)、恪守誠信經營：

鼓勵供應商建立誠信經營之企業文化，促進廉潔經營、公平交易、避免不正當收益、不實廣告、遵守智慧財產權等之經營理念，並應遵循政府、主管機關頒布之相關法令規定，以優於法令規範之標準為努力目標。

(二)、尊重勞動人權：

期許供應商致力於建構友善的職場環境，且遵守相關民事或勞動法規，保障合法權益，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，禁止任何違反人權之行為，包括僱用童工及任何形式之強迫勞動等，以確保其營運活動不導致任何人直接或間接之安全衛生危害。另應承諾對其所屬從業人員一視同仁，不因性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況及其他與其執行工作或職務等無關之個人因素或特質等予以任何形式之歧視及騷擾，維持與保障從業人員之人性尊嚴與基本人權。

(三)、發展環境永續：

供應商在公司營運作業與提供商品服務過程中，應遵循環境面相關法規與相關之國際準則知識並建立與落實環境永續發展政策，積極採取

可行的污染防治和控制技術之措施，避免造成任何形式之汙染。

四、顧客

本公司善盡企業永續責任，為確保營運過程皆可以落實人權，並以公平合理方式對待客戶，訂立《公平待客原則政策》及《公平待客原則策略》，以落實本公司「從客戶角度思考」之核心價值，創造永續及健全之金融市場環境。

(一)、保障顧客權益：

本公司遵循「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「客戶幸福的捍衛者」，並恪守公平待客原則相關法令；有關公平待客原則之訂定及執行，均納入內部控制制度及稽核制度之一環，並作為績效評估之指標。

本公司為落實公平待客原則，應主動蒐集客戶意見，並建置多元申訴管道，第一時間回應客戶訴求及反饋。本公司宜積極主動採取優於法令之作為，期能妥適回應客戶之需求及期待，並將客戶回饋意見用於持續改善公司業務，創造正向循環，增進客戶對於本公司之信任。

針對有關「公平待客原則」相關爭議案件之處理，應積極檢討及改善，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；滾動檢討「公平待客原則」相關規章以維護客戶權益。

(二)、個人資料保護：

本公司尊重消費者資料與隱私，依據「個人資料保護法」及「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」，訂定《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》，以避免顧客人權受侵害，並促進個人資料之合理利用

第四條 施行或修正

本政策經董事會決議通過後施行，修訂時亦同。