

南山人壽保險股份有限公司

普惠金融政策

中華民國 113 年 11 月 07 日董事會決議通過

第一條 目的及依據

本公司為落實普惠金融之精神，致力提供大眾需要之多元金融商品或服務，使社會中各族群享有公平、合理之金融服務或資源，特依據世界銀行普惠金融發展策略，訂定普惠金融政策（以下簡稱本政策），積極擴展金融受惠範圍，實現本公司視保險為公益服務一環之使命，提升金融普及程度。

第二條 適用範圍

本政策適用於本公司及轄下各子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他本公司對其具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

第三條 目標族群

本政策目標族群係指未曾接觸過金融商品或服務，或未充分使用金融商品或服務之自然人或法人。

前項提及未充分使用金融商品或服務之自然人或法人，包含微型企業、經濟弱勢族群、高齡族群、身心障礙者、未成年及年輕族群、女性族群、新住民族群、原住民族群等等。

第四條 政策推動原則

本公司推動普惠金融政策之原則如下：

- 一、透過市場研究、產業發展以及客戶需求調查等機制，針對目標族群之需求與條件，設計合適之金融商品或服務，守護目標族群享有金融商品或服務之權益。
- 二、營造金融友善環境，依客戶需求提供合適且便於觸及的服務與商品交付方式。
- 三、致力透過非金融商品或服務，推廣金融知識與教育，提升目標族群金融素養，使其做出較佳之金融決策。
- 四、守護目標族群保險規劃之完善，於服務過程協助檢視其保障範圍的合適性，以防目標族群產生過度財務負擔，降低金融商品或服務使用不當之影響或風險。
- 五、建置申訴管道與程序，提供目標族群友善且易於使用之申訴管道，確保其申訴程序受合宜的處理與回應，以保障目標族群之權益。
- 六、秉持公平待客原則，保障目標族群享公平且受尊重之金融服務體驗，對員

工及業務夥伴提供適宜之公平待客教育訓練，以維護友善金融環境。

七、積極整合本公司內、外部資源，與外部單位合作擴大影響力，促進普惠金融全面發展。

第五條 執行與管理

本公司因應國內外普惠金融發展及企業環境之變遷，由董事會轄下之企業永續委員會管理及檢討本政策之執行。

第六條 實施

本政策經董事會通過後實施，修正時亦同。