

# 南山人壽

## 企業社會責任報告書



## 報告書 編輯原則

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，除提供全方位服務與創新商品，為保戶、股東及員工創造長遠價值外，亦致力於履行企業社會責任，並透過廣大員工及業務夥伴的影響力，積極深入社區參與公益活動。

這是我們發行的第6本「企業社會責任報告書」，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、社會及環境面向上的努力與成果。考量到環境友善性，本報告也有電子版本，您可以從我們的企業網站CSR專區下載。

下載網址：<https://www.nanshanlife.com.tw/>



### 報告期間與涵蓋範圍

本報告揭露內容期間為南山人壽2018年財務年度（2018年1月1日起至2018年12月31日止），及南山產物人力結構及部份商品服務資訊，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2016年、或延伸至2019年第一季之資訊及數據。

### 參考指引

- 全球永續性報告協會(GRI)2016年版GRI準則 核心選項(Core)
- AA 1000(2008)第一類型中度保證等級
- 國際整合性報導委員會(IIRC)發布之「國際整合性報導架構」IR
- 本報告經臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS-Taiwan)確證，符合上述綱領及標準的要求(詳見P.96)

### 發行日期

上一版報告發行日期：2018年8月；下次預計發行日期：2020年8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 品牌暨公共事務部  
總公司地址：台北市莊敬路168號  
電話：8758-8888 \*88707  
電子信箱：NS-PR@NANSHAN.com.tw  
公司網站：<https://www.nanshanlife.com.tw/>



企業網站



# 目錄

## CONTENTS

報告書編輯原則 01

董事長的話 04

2018 永續績效 06

第三方確認聲明書 96

GRI 準則索引表 98

### 01

#### 南山人壽 08

- 營運據點 08
- 商品與服務 11
- 2018 年經營績效 15
- 榮譽與肯定 16

### 02

#### 永續策略 17

- 利害關係人溝通與交流 18
- 重大 CSR 議題與衝擊鑑別 20
- 南山人壽對 SDGs 的貢獻 24
- 外部組織參與狀況 28

### 03

#### 誠信治理 30

- 董事會治理 30
- 誠信經營 33
- ESG 責任投資 33

### 07

#### 保戶關懷 貼心安心 49

- 全方位智慧客服 49
- 24 小時貼心服務
- 多元便利服務管道 50
- 完善申訴處理機制 51
- 定期調查保戶滿意度 51

### 08

#### 透明資訊 隱私保護 53

- 商品資訊透明 53
- 嚴謹個資管理 55

### 09

#### 重視女力 幸福職場 56

- 內勤員工結構 57
- 重視性別平等 58
- 多元溝通管道 59
- 建構幸福職場 60
- 多元紓壓管道 63
- 具競爭力薪酬制度 64
- 多元績效考核制度 65
- 完善員工福利措施 65
- 培育全能專才 67

### 04

#### 風險管理 35

- 完善風險治理組織 37
- 風險管理與內控 38

### 05

#### 普惠金融 關懷客戶 40

- 樂齡友善 溝通無礙 41
- 普惠金融 科技服務 41
- 產品創新 服務貼心 41
- 樂齡靠山 樂齡南山 43

### 06

#### 數位金融 創新 E 化 44

- 接軌數位金融 45
- 提供智慧服務
- 善用數據分析 47
- 結合在地需求
- 遠距健康照護服務 48
- 南山 e 學院 48
- 能力新境界

### 10

#### 堅實夥伴 共存共榮 70

- 專業業務團隊 70
- 分享與成長 72
- 全方位訓練 76

### 11

#### 環境永續 低碳保險 77

- 環境永續目標 78
- 保單碳足跡 全球第一 78
- 建築物節能 80
- 資源永續作為 83
- 臺北南山廣場鑽石級綠建築 84
- 推廣電子單據 85

### 12

#### 公益服務 幸福共融 86

- 創建義工文化 88
- 深耕社區服務
- 南山慈善基金 89
- 提升社區健康力
- 守護地球海岸 92
- 關注海洋生態
- 教育關懷 93
- 扶助學子安心就學
- 贊助地方活動 94
- 帶動觀光產業發展



## 董事長的話

南山人壽堅信，實踐企業社會責任，是企業邁向永續經營的重要基石。「2018南山人壽企業社會責任報告書」是南山人壽第六年編製並經國際認證的企業社會責任報告書，我們依循聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，每年透過報告書的編製出版，闡述南山人壽在環境、社會及公司治理(Environmental, Social and Governance)三大面向的永續作為。同時接軌國際，導入整合性報告(Integrated Report, IR)架構，剖析我們在六大資本的投入及產出，藉此擘劃南山永續發展的經營藍圖，持續開拓創新格局，與台灣社會共同成長。

### 經營策略穩健 精進公司治理

2018年，國際金融市場受到中美貿易衝突、英國脫離歐盟及國內外政經局勢動盪等不確定因素干擾，劇烈震盪，南山人壽全體內外勤夥伴兢兢業業、月月為營，日日作戰，維持穩健的經營，創造亮眼的財務表現：

- 合併資產總值持續成長，超過新台幣4.3兆元，較去年成長8%。
- 合併新契約保費收入新台幣1,995億元，業界第二，較去年同期保費成長。
- 合併稅後淨利達新台幣265億元，為業界第二，較去年同期成長逾21%。

厚實穩健的財務實力，不僅受到市場肯定，更持續獲得民營保險業之最佳信用評等，連續7年獲得中華信用評等公司及標準普爾公司(S&P)評定為twAA+及A-。

南山人壽致力保障股東權益、強化董事會職能，建構公司治理框架。於2018年進行「董事會年度績效考核表」，主動響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，績效評量總平均達96分。此外，為落實股東行動主義，自2018年股東常會起，提前採用電子投票制度，方便投資人參與股東會，行使議案表決權，強化落實公司治理。

### 客戶服務轉型 實踐公平待客原則

2018年我們啟動客戶服務轉型，藉由深化公平待客原則及消費者保護的理念，增進客戶價值，啟動南山全員服務的里程碑。我們從客戶角度思考，積極捍衛客戶權益。在商品設計、銷售過程，致力提供保戶完整資訊，全方位保障客戶權益。在服務流程，我們跳脫既有框架，不僅提升客服櫃檯服務品質，更新增多元服務管道，將理賠、核保人員派駐至業務中心，現場解決客戶的疑惑，發揮「當日處理、當面溝通、當場解決」提供客戶耳目一新的服務體驗。

在理賠方面，我們主動為客戶尋找可賠付的理由，提供效率精準、溫暖關懷的理賠服務。近年更善用科技，將保險與醫院結合，直接以保險金扣抵客戶的住院醫療費用，達成「現場理賠，當場扣抵，安心出院」的境界。

### 卓越升級 驅動企業轉型

南山人壽秉持從客戶角度出發的理念，以科技驅動企業數位轉型，將客戶保險體驗再升級。2018年9月上線的境界成就計畫，透過系統平台提供保戶專屬的入口網站，彙整「壽險保障」、「醫療保障」、「保險理財」三大面向及九大保障，協助客戶檢視個人終身保障的變化與趨勢，提供客戶主動管理風險機制，建構全方位的保障。同時，結合大數據分析，從客戶角度出發，為不同客群量身規劃商品與服務，與客戶更緊密連結，致力成為客戶心中首選的保險公司。新系統平台同步串連保單風險管理、投資、財務會計、經營績效管理等系統，以敏捷速度回應外界變化，提升營運效能，帶動南山企業轉型，建立與眾不同的競爭優勢。

### 全方位力行環保 邁向低碳保險服務

氣候變遷是當今全球不容忽視的重要議題，2018年全球碳排放量創下歷史新高，不僅對環境與人類健康造成威脅，同時牽動企業的營運與發展趨勢。南山人壽簽署支持氣候相關財務揭露專案小組(TCFD)，並導入「氣候變遷相關風險財務揭露」架構(Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD)，鑑別氣候變遷風險，了解潛在的財務衝擊影響，進而規劃行動策略，掌握相關發展機會。我們從保險專業出發，展開低碳保險服務，以ISO 14067標準進行「人身保險服務」碳足跡計算，榮獲環保署碳足跡標籤證書，成為全球第一家取得雙重碳足跡認證的保險業者。

我們也將環境永續的精神實踐在重大投資上，打造國際級綠建築—臺北南山廣場，對內推動各項節能減碳措施，透過e化作業，與保戶攜手降低保險單據能源耗費，並投入淨灘、生活減塑等活動，邁向永續低碳保險新時代。

### 持續創新 建構共好社會

2019年甫落幕的G20財經首長會議首度研商人口老化議題，與會各國代表皆憂心高齡化可能演變為全球危機。因應高齡少子化浪潮，南山人壽除了規劃創新、多元的健康險和退休型商品，協助民眾及早為高齡生活做準備，並關注失智症對台灣社會的威脅，在企業網站推出「關懷失智專區」，提供失智相關資訊，推動失智關懷講座，讓業務夥伴成為地區失智推廣的種子，提倡健康樂活理念，打造失智友善環境。

秉持保險公益服務的精神，我們從2013年起推動「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，透過全國逾200家合作醫院醫務社工協助，幫助超過3萬名弱勢病患安心就醫，並舉辦全國首創「南山醫務社工獎」，將第一線醫務社工默默付出、溫暖關懷的精神發揚光大。2018年進一步接軌國際，導入社會投資報酬率(Social Return On Investment, SROI)分析，結果顯示「南山慈善基金-醫療關懷計畫」每投入1元 可產生4.54元社會價值，深具社會影響力，未來也將把更多合作夥伴的建議與回饋轉化為具體行動，進一步深耕社區健康照護，建構共好的社會。

### 領航永續 邁向國際最佳保險公司

南山人壽長期在CSR領域的耕耘，榮獲眾多國際獎項肯定，包括「第九屆亞洲企業社會責任獎(2019 Asia Responsible Entrepreneurship Awards, 2019 AREA)」、全球品牌雜誌《Global Brands Magazine》評選為「2018臺灣最佳保險品牌」，連續5年蟬聯英國專業財經網站「全球銀行及金融評論《Global Banking & Finance Review》」之「臺灣最佳壽險公司(Best Insurance Company Taiwan)」，亦第四度獲全球商業觀點雜誌《Global Business Outlook》評選為「臺灣最佳壽險公司」，並二度獲得國際財經雜誌《International Finance Magazine》評選為「臺灣最佳壽險公司」。未來，南山人壽將秉持公益服務精神，將永續理念深植於經營決策與日常營運，成為台灣永續成長的前進力量。

杜英宗

董事長(CSR委員會主席)



治理

超過 **4兆**  
資產總值

超過 **90分**  
董事會年度績效考核

**NO.1**  
健康險新契約保費收入

「台灣企業永續報告獎金獎」

獲TCSA台灣企業永續獎

「台灣最佳壽險公司」

連續5年獲Banking & Finance Review評選

「2018 CSR企業公民獎」

天下雜誌 大型企業組前50強



社會

超過 **50小時**  
員工平均訓練時數

**198家**  
「南山慈善基金」合作醫院

超過 **50,500小時**  
企業志工時數

超過 **490人**  
FLMI壽險管理師認證人數

**3.3%**  
應屆大學畢業生起薪較2017年上升

超過 **990名**  
南山菁英領袖獎學金得獎學生



環境

超過 **2,411萬張**  
電子單據節紙量

超過 **167萬張**  
視訊會議節紙量

超過 **8,000平方公尺**  
認養新北市萬里區大鵬段海灘

**完整導入3大環境永續系統**  
ISO14064-1、ISO14001、ISO 50001

**全球首家**  
計算保單碳足跡壽險業者

**TIBA AWARDS最高榮譽「白金獎」**  
臺北南山廣場綠建築獲選





## 南山人壽

南山人壽成立於1963年7月，是台灣歷史最悠久的保險公司之一，素以專業經營、財務穩健著稱；在業務員素質、教育訓練、科技應用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。

自2011年潤成投資控股股份有限公司成為最大股東以來，南山人壽由外商企業轉型為道地地本土公司，致力於深耕台灣、永續經營，全心全力關心保戶需求、提供超越保戶期待的關懷服務與創新商品，打造南山人壽成為台灣最好、亞洲名列前茅的保險公司。

### 營運據點

南山人壽深耕台灣，服務網絡遍及全台灣，包括25家分公司，330處通訊處，超過4千名員工與超過3萬名業務員深入台灣各角落，提供逾620萬保戶、近四分之一的台灣人，優質的保障及保險規劃服務。

儘管在交通不便的偏鄉鄰里，南山人壽亦設置分公司及通訊處服務保戶。1981年，南山人壽即於花蓮吉安鄉成立分公司，並建設全台第一棟自有大樓；並於2015年在金門離島地區成立通訊處。

藉由擴大在地業務，南山人壽延伸保戶服務觸角，將多元化的資源及服務提供在地鄉親，直接照顧當地民眾的保險需求；透過服務據點及通訊處的籌建，更進一步創造當地就業機會，協助更多年輕人返鄉服務、回饋鄉里，攜手與地方共榮發展，具體實踐南山深耕地方及偏鄉的承諾。

### 核心價值

五十多年來，南山人壽本著「信賴」、「關懷」、「誠信」的理念，從心踏出每一步，用心服務每一位保戶，矢志幫助更多人勇敢追尋夢想，不僅是保戶、員工、台灣社會的長期依靠，更是台灣人心中最穩健的標竿企業。

### 企業願景



#### 成為客戶心中首選的保險公司

保險是一種深具社會公益價值的事業，南山人壽致力於形塑優質的企業文化，透過傳遞誠信與幸福的價值，成為客戶心中保險公司的首選。



#### 成為資產管理最佳的保險公司

南山人壽以宏觀穩健的作法，積極投資佈局全球，成為資產管理最佳的保險公司，與員工、保戶共享投資成果。



#### 成為員工引以為傲及求職創業者首選的保險公司

南山人壽創造讓同仁能充份發揮才智的平台，致力協助內勤員工與業務夥伴自我實現，打造南山成為頂尖求職創業者第一選擇，讓每位南山同仁皆以在南山工作為傲。

### 企業文化

透過溫暖與關懷的服務特質，展現保險業的核心價值與精神，成為客戶幸福的代言人。

#### 服務的熱忱

以樂在服務的熱忱，將服務提昇到最高境界。



#### 純樸、真誠與低調

秉持真誠謙虛的態度，認真耕耘，展現專業。



#### 關懷的精神

真誠用心的精神，將關懷傳遞到社會每個角落。



#### 認同公司理念承諾投入

全心承諾，全力投入，並以身為南山人為榮。



### 實踐「公益服務業」價值

保險，是具有社會公益價值的事業，南山人壽以成為「公益服務業」典範為目標，提供溫暖關懷的服務以及多元創新商品，為客戶構築人生保障；並透過企業之力回饋社會，深入在地社區服務，為台灣社會成就更多溫暖與幸福。



正直誠信，不負所託



當責有為，積極任事



自我挑戰，持續創新



捍衛客戶的幸福



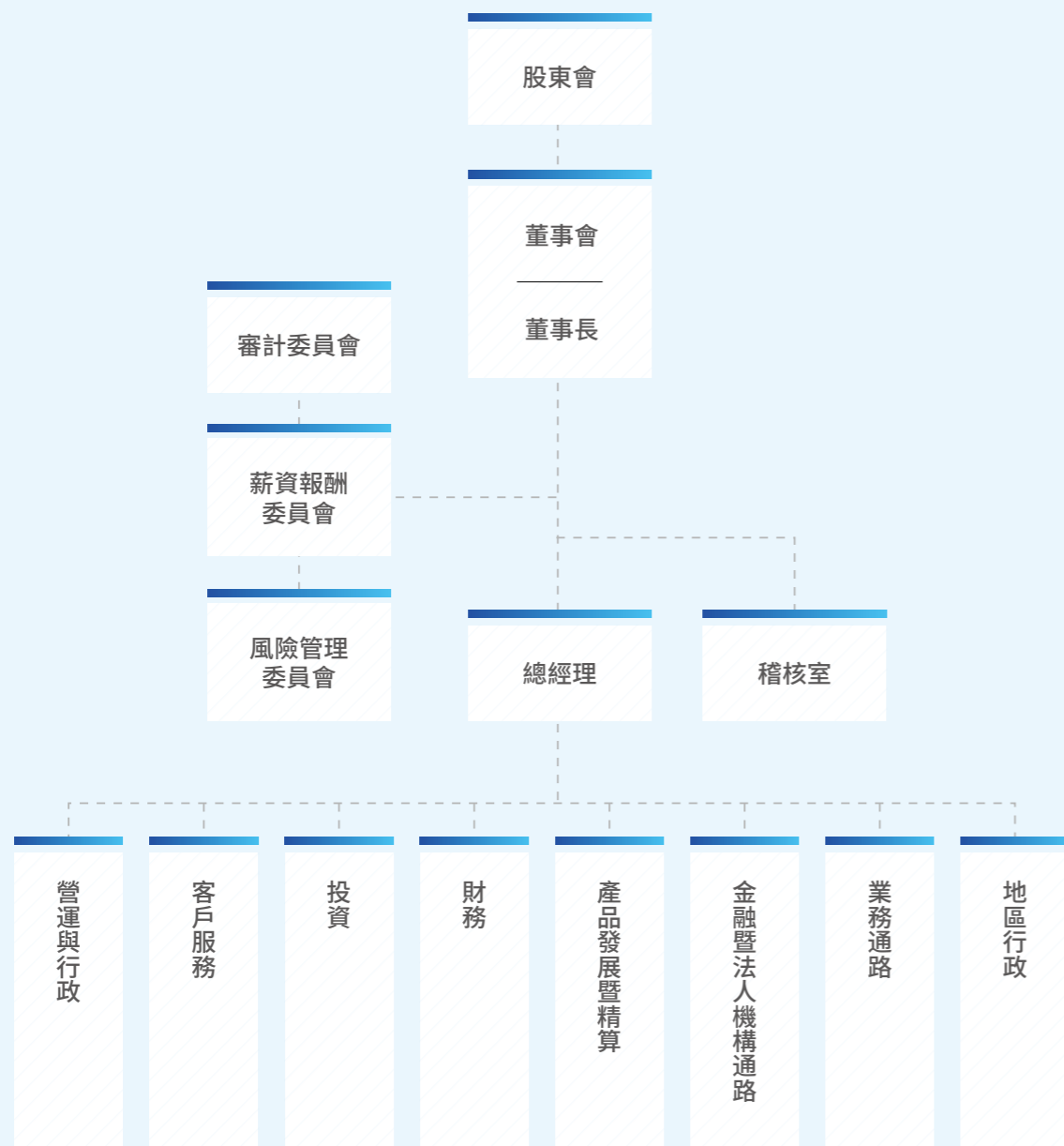
團隊合作，互助分享



深耕社區，回饋社會

## 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，除了讓員工在此安身立命，充份發揮專業熱忱，另外，在貼心、創新文化的鼓勵下，也期許將團隊合作的綜效擴大，提供保戶更便捷、貼心與專業的服務。



南山人壽  
107年度年報

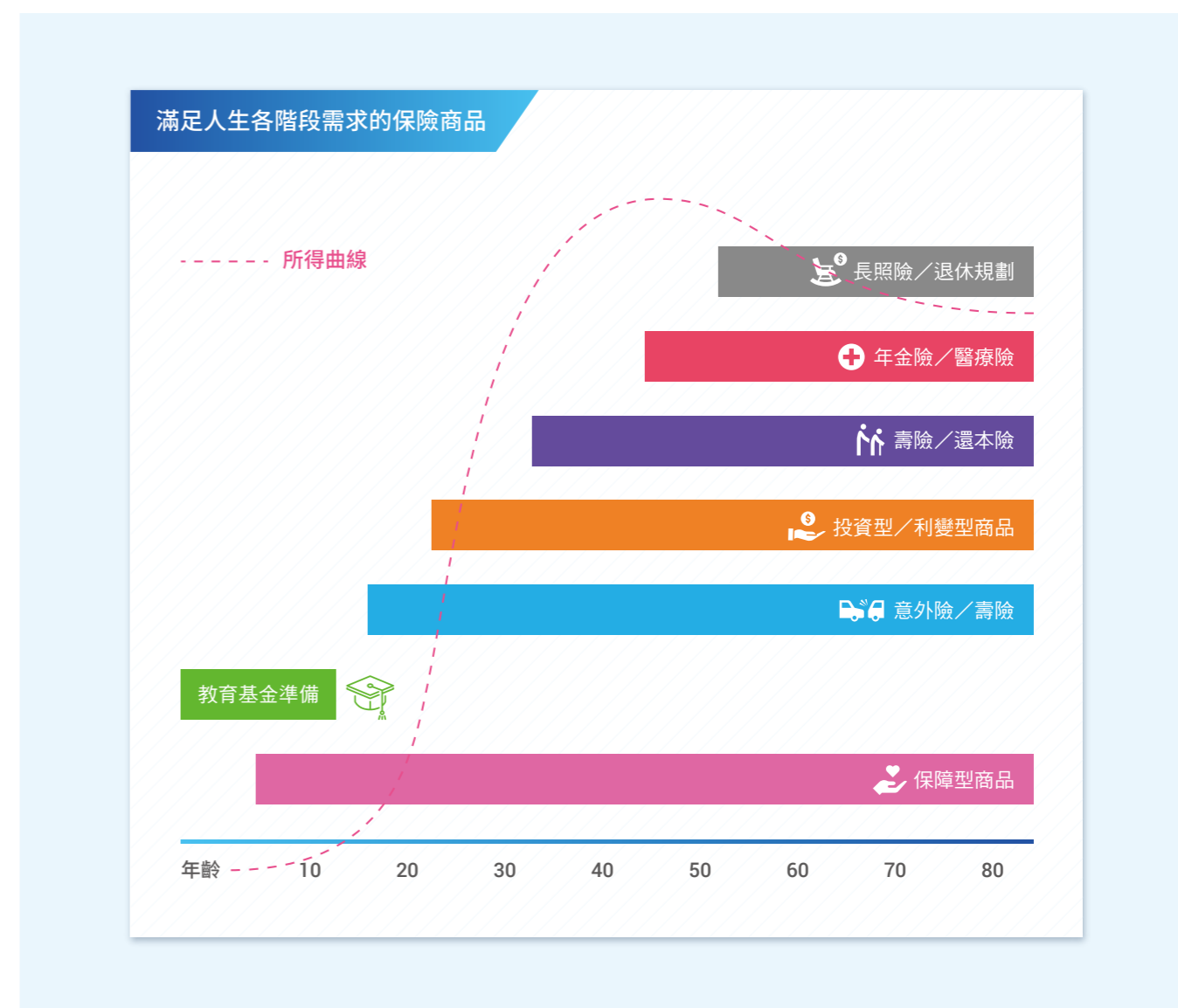
註：南山人壽組織結構及各單位職掌說明，請參考南山人壽107年度年報  
<https://www.nanshanlife.com.tw/NanshanWeb/file/DOCUMENT/13105>，P.5

南山人壽法人股東之主要股東、股權結構，請參考南山人壽107年度年報  
<https://www.nanshanlife.com.tw/NanshanWeb/file/DOCUMENT/13105>，P.17

## 商品與服務

南山人壽的業務營運主要是設計及銷售保險商品，秉持從客戶角度出發的理念，協助國人構築健全的風險保障。南山人壽擁有專業的業務員通路及多元行銷通路，透過全台逾3萬名業務員以及超過100家以上的金融機構通路合作，將優質的商品及服務傳遞到台灣各個角落，提供在地化的保險服務，並以滿足保戶全方位金融保險理財為目標，依客戶需求提供無所不在的服務。

五十多年來，南山人壽持續引領趨勢，觀察社會經濟發展與保戶需求的變化，依據人生各階段提供保戶全方位的保險商品；此外，我們更前瞻未來趨勢發展，不斷推陳出新，研發符合需求的創新商品。例如：因應人口老化，推出一系列還本、長期照顧商品，滿足保戶退休照護需求；推動預防醫學觀念，鼓勵民眾做好保健與保障規畫；因應經濟趨勢，推出多款外幣及投資型保單，提供保戶多元理財、彈性資產配置的解決方案。如欲了解更多商品即時資訊，請詳企業網站/商品資訊專區：<https://www.nanshanlife.com.tw>



註：保險是一種社會互助性質的經濟補償制度，保險公司向投保人收取保險費，向特定風險事件所致被保險人損失、或對所發生之約定事件給予經濟補償和給付，並無實質之供應鏈體系，採購之產品及服務，亦僅限於為維持營運所需之財務、勞務及行政等採購。



## 2018創新商品 引領業界改變

- ✓ 創新10年期「南山人壽青年護照長期照顧定期健康保險」商品，讓客戶以負擔得起的保費，補足長照保障缺口。
- ✓ 創新「南山人壽安家2定期健康保險附約」商品，一旦罹患重度重大疾病或1~6級失能時，該給付可運用於保險費繳納(可涵蓋業界商品)，使保障延續，讓客戶能安心接受治療，並減輕因家庭收入中斷所造成的經濟負擔。
- ✓ 創新「南山人壽美好康祥2美元終身保險」商品，提供健康感恩回饋金增加保險金額，讓保戶壽險及特定疾病保障再升級；保戶一旦罹患癌症(重度)、嚴重阿茲海默氏症、嚴重巴金森氏症，可獲整筆保險金給付，安心接受先進之治療。
- ✓ 創新「南山人壽樂健康祥定期健康保險」商品，結合健康促進、一次性高額重大疾病保險給付，具有外溢效果之保單；為業界首創依身體健康檢查體位認定標準，每兩年達標者提高重大疾病保險保障額度之定期健康保險商品。

### 南山人壽長期照顧保險優勢



提供高齡社會最常見、也最需要的失能和失智保障。

符合長期照顧狀態下，預先提供一筆保險金，協助被保險人把握初期的黃金治療期，擁有更好的醫療品質(長照險之長期照顧狀態皆有90天免責期之規定，且須持續符合相關規定)。

後續每年的長期照顧給付，可減輕家人照顧上的經濟負擔，照顧者可不需要為了照顧家人被迫放棄工作。

業界首創，針對完全失能者亦提供一次及分期給付，提供保戶更完善的長照/失能保障。

搭配豁免保費機制設計，當被保險人處於失能、失智等長期照顧狀態下，即能免繳續期保費，讓保障進一步延續(長期照顧狀態豁免保險費僅於持續符合長期照顧狀態之期間)。

銷售包含各類型及不同繳費年期的長照商品，滿足不同族群、不同階段的長照需求。



## 2018年焦點風險與機會：關注長照 樂齡永續

相較於其他國家，台灣老化速度全球最快。依據國發會推估，台灣從2018年高齡社會，到2026年邁入超高齡社會僅需八年時間，若再加上少子化影響，應該要有未雨綢繆的危機意識，降低人口老化所帶來的人身風險。

面對民眾照顧需求增加，南山人壽特別關注「長期照顧」議題，並發展相對應的商品與服務，提供民眾面對高齡化社會來臨之最佳保障在保戶的支持下，2018年南山人壽長期照顧險新契約保費市占率達八成，已成為長期照顧險的領導品牌。

此外，南山人壽亦積極響應政策推廣小額終老保險，並於金管會保險局舉辦「107年度保險競賽頒獎典禮」獲得107年度辦理小額終老保險之「友善高齡獎」肯定。

### 南山人壽長期照顧保險特色

依金管會頒布的示範條款所推出的商品，由巴氏量表及臨床失智評估量表(CDR)等臨床專業評量表來評估，有效接軌政府長照政策及長照2.0計畫。

最高承保年齡可達70歲(10年期繳費商品RLTC)

業界首創，針對完全失能者亦提供一次及分期給付之保障，提供保戶更完善的長照/失能保障。

2018年之「南山人壽青年護照長期照顧定期健康保險」商品，主要針對年輕族群，以最經濟的方式預先規劃長照保障，加強中壯族群人生黃金期的階段性保障。







### 發揮保險核心優勢 守護樂齡人生

南山人壽長期關注社會趨勢，有鑑於一般社會大眾尚未意識到長期照顧及失智問題的嚴重性；為此，我們於2018年結合「社團法人台灣天主教長期照顧機構協會」，串連全台失智非營利組織團體與醫院資源，分別於北、中、南舉辦了7場「失智健康講座」，共計吸引超過2,000人參加。課後滿意度調查顯示，高達九成以上學員肯定認識失智及長照需求的重要性，並願意與客戶分享失智與及長照觀念。

此外，南山也在「樂齡好靠山」網站建置「關懷失智專區」，透過簡單的資訊分享及詢問，協助社會大眾對失智有更正確的認知。「關懷失智專區」於2018年9月推出，相較2017年同期，失智專區瀏覽次數成長近40%，瀏覽人次也大幅增加。

### 推廣長照觀念 喚醒民眾對壽險保障的重視

為提升國人對長照觀念的認知及預防重視，南山人壽與康健雜誌合作「相信南山 醫靠幸福」專案，持續推廣正確長照保險觀念，協助年輕族群及早建構醫療防護網，藉此喚醒民眾對於壽險保障的重視以及推廣正確長照觀念。

同時，並於「Vision 2025 康健高齡趨勢論壇」-「長壽經濟大浪潮」中，暢談面對長壽社會的到來，保險產業如何以新思維提供更貼近客戶需求的服務，引發參與者共鳴。

### 微型保單 落實普惠金融

南山人壽於2009年推出第1張個人投保的微型傷害險，協助弱勢民眾集體投保，讓更多弱勢族群獲得保險保障。2018年總計完成10,147件微型保單，平均每張保額48.6萬元，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。

以「南山人壽一年期微型傷害保險」為例，符合資格的民眾可以每天不到1元的保費，享有最高50萬元意外身故保險金或意外殘廢保險金的基本保障，建構基礎的風險防護網。

此外，針對無法負擔保費的弱勢朋友，南山人壽慈善基金會透過社福機構、縣市政府/鄉鎮區公所/村里辦公室等73個單位及合作醫院社工轉介，捐助微型保險保費或生活扶助金總計近295萬元，幫助逾9,000名弱勢民眾投保微型保險。

## 2018年經營績效

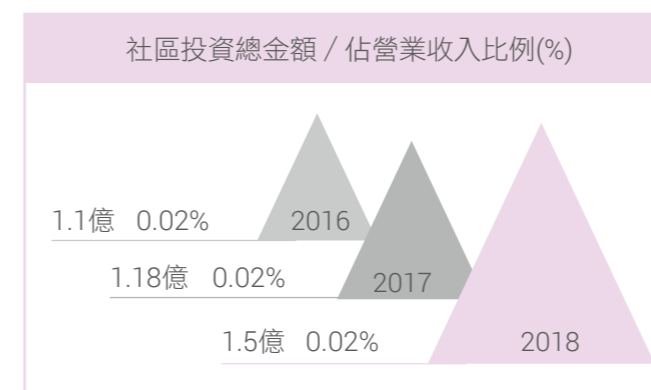
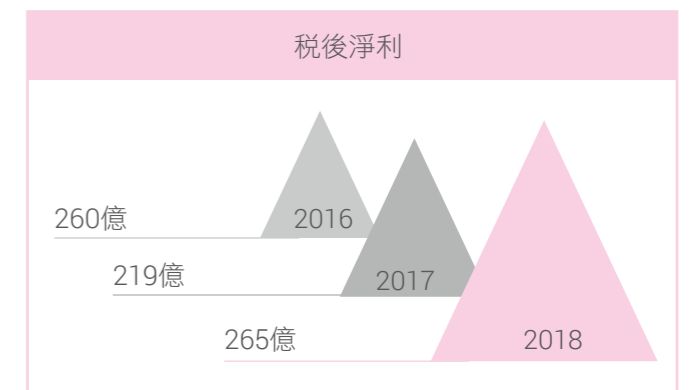
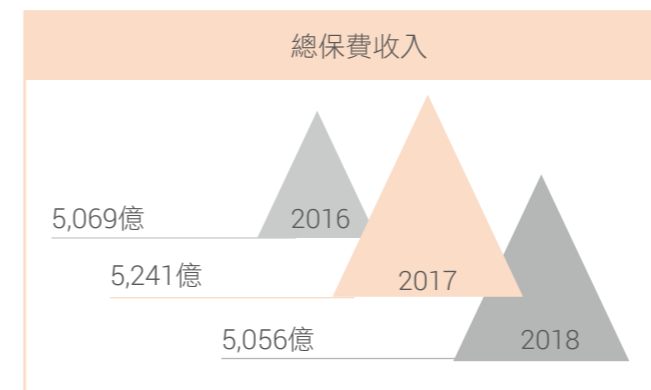
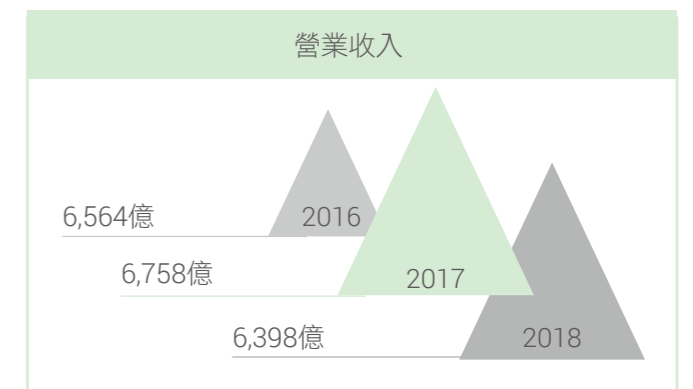
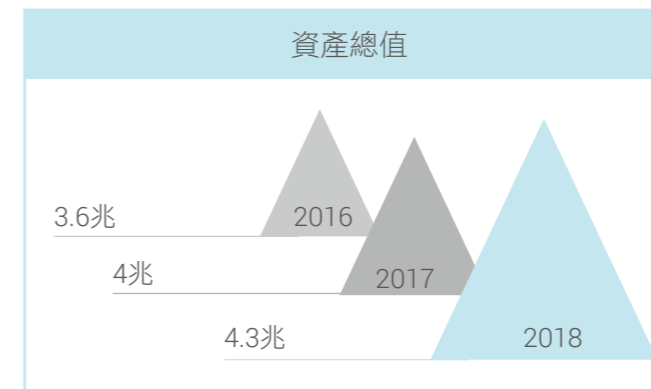
南山人壽在經營團隊的帶領，及內勤員工與業務夥伴齊心努力下，2018年交出了亮眼的成績單，2018年南山人壽合併新契約保費收入為1,995億元，業界第二，較去年同期保費成長。

在合併營業收入部份，達6,398億元。合併稅後淨利達265億元，為業界第二，較去年同期成長逾21%。

由於保費收入的大幅成長，資產總值亦持續成長，突破4.3兆元，較去年同期成長8%。展望未來，南山人壽將持續強化企業體質，為保戶、員工、股東及社會，創造美好價值。

### 企業經營績效

單位：新台幣元



	2016年	2017年	2018年
薪資福利支出	59億	64億	67億
支付之所得稅	26億	32億	69.7億
總員工人數	4,111人	4,148人	3,952人

註：本公司於2016年合併美亞產物保險股份有限公司，因此，包括營收、淨利等財務績效係揭露合併資訊。



### 榮譽與肯定

- 2018年中華信用評等公司保險公司財務實力評等及發行體信用評等：tw AA+，評等展望：穩定
- 2018年標準普爾公司 (S&P) 保險公司財務實力評等及發行體信用評等：A-，評等展望：穩定



### 經營績效國際肯定

- 2014至2018年連續五年榮獲英國專業財經網站《全球銀行及金融評論Global Banking & Finance Review》評選為「台灣最佳壽險公司」，為台灣唯一獲獎的壽險公司
- 2018年第四季度榮獲《全球商業觀點雜誌Global Business Outlook》評選為「台灣最佳壽險公司」，為台灣唯一獲獎的壽險公司
- 2018年榮獲《全球品牌雜誌Global Brands Magazine》評選為「台灣最佳保險品牌」
- 2018年由英國品牌顧問公司 Brand Finance 評選為「全球百大最有價值保險品牌」第39名
- 2018年第二度獲國際財經雜誌《International Finance Magazine》評選為「台灣最佳壽險公司」

### 品牌信譽與客戶服務

- 2018年榮獲《遠見五星服務獎》人壽保險類第二名
- 2018年榮獲《國家品牌玉山獎》「最佳企業類」及「最佳產品類全國首獎」
- 2018年榮獲《財訊雜誌》「消費者金融品牌」壽險類「最佳壽險產品優質獎」
- 2018年榮獲《今周刊》「商務人士理想品牌大調查」壽險公司類第三名



### 保險專業暨人才培育

- 2012~2018年榮獲「保險龍鳳獎」保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司
- 2018年榮獲現代保險健康理財雜誌「保險品質獎」四大獎項業務員最優、理賠服務最佳、最值得推薦、知名度最高，也是業界唯一24度榮獲「業務員最優」的壽險公司
- 2018年榮獲「保險信望愛獎」最佳通路策略獎

### 企業社會責任實踐

- 2018年榮獲《台灣企業永續獎》台灣企業永續報告獎-金融及保險業金獎
- 2018年榮獲《天下雜誌》「2018 CSR企業公民獎-大型企業組」前50強
- 2018年榮獲「保險信望愛獎」最佳社會責任獎優選
- 2018年榮獲「第十屆傑出公關獎—企業社會責任獎」殊榮



## 永續策略

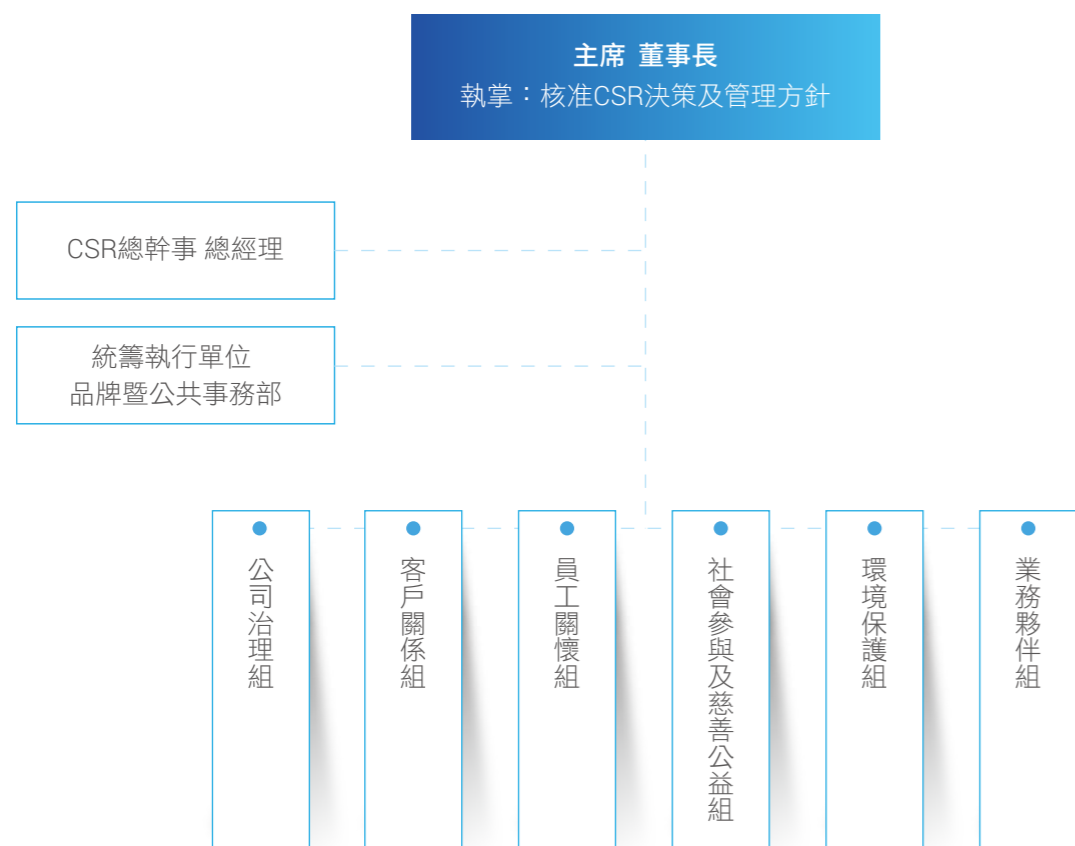
南山人壽認為保險公司不僅是一營利的商業組織，更肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，因此實踐企業公民的責任，促成企業、產業與社會的永續發展，是南山人壽推動CSR的理念與原則。

為確保CSR理念能制度化在公司內部推行，我們設置了「南山人壽CSR委員會」，由董事長擔任主席，總經理擔任總幹事，並由品牌暨公共事務部擔任統籌執行單位，協調及統籌相關CSR事務的執行。南山人壽CSR委員會下設六大分組，分別為「公司治理組」、「客戶關係組」、「員工關懷組」、「社會參與及慈善公益組」、「環境保護組」及「業務夥伴組」，同時各組配合行政管理機制，動員全公司各部門負責關注及執行CSR領域各項議題。

「南山人壽CSR委員會」任務為執行南山人壽CSR決策、CSR報告書審核與簽署（由委員會主席簽署）、擬定CSR年度目標、定期追蹤查核及檢討，並規劃每半年召開一次會議。另藉由每年出版企業社會責任報告書，檢視公司推行企業社會責任之成效。



## CSR委員會



## 2018年CSR委員會成果

- 2018年南山人壽舉辦CSR委員會會議，邀請利害關係人外部CSR專家就CSR發展趨勢進行專題演講，並給予南山人壽精進建議。
- 2018年12月20日第39屆第27次南山人壽董事會，由全體董事通過並決議捐贈1億元予南山人壽慈善基金會，整合企業與內外勤夥伴之愛心與力量，實踐「公益服務業」的經營理念，落實企業社會責任。

## 利害關係人溝通與交流

我們積極與利害關係人溝通及對話，有助於瞭解他們關心的議題，作出回應及行動。我們採用AA 1000 SES 利害關係人議合標準(Stakeholder Engagement. Standard, SES)鑑別六大原則，按對利害關係人之責任、影響力、親近度、依賴性、代表性及政策意涵，鑑別出南山人壽的利害關係人。

南山人壽關鍵利害關係人，包括投資者、保戶、員工與業務夥伴、政府單位、當地社區NGOs學校等。南山人壽利害關係人關心之CSR議題及互動的狀況如下表所示：

## 2018年南山人壽利害關係人關心之CSR議題及互動狀況

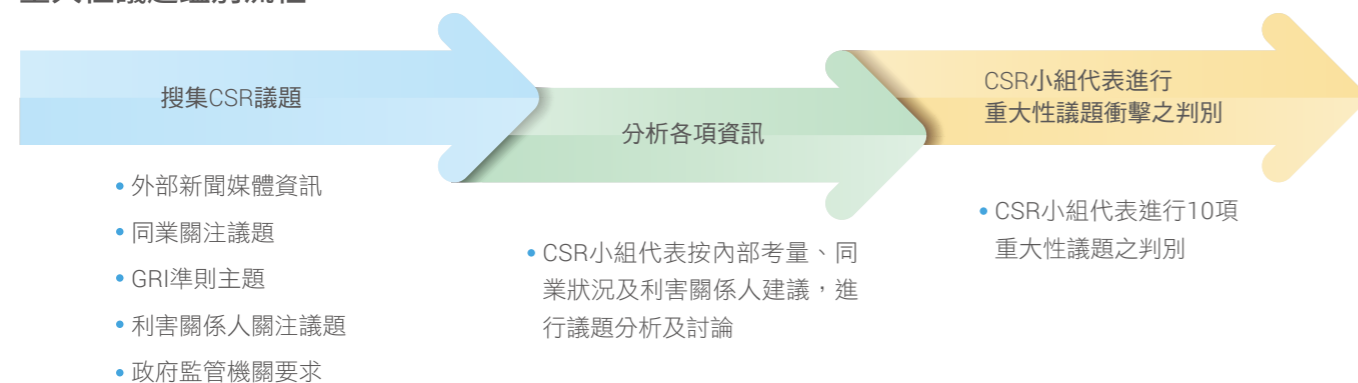
利害關係人	關心議題	溝通方式	2018年實績及頻率
投資者	① 獲利能力 ② 公司治理、風險管理 ③ 企業社會責任之實行 ④ 股票價值 ⑤ 資訊揭露透明度	* 股東會 * 問卷回覆 * 定期面對面溝通 * 企業網站/股東服務 * 股東會年報	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉行1次股東會</li> <li>● 獲得中華信用評等為民營保險公司最好的信用評等「tw AA+」、評等展望：穩定</li> <li>● 每月公告獲利資訊</li> </ul>
保戶 (消費者)	① 產品、服務價格與品質 ② 產品、服務、行銷資訊透明化 ③ 誠信經營	* 保戶滿意度調查 * 舉辦行銷活動 * 發行保戶刊物	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期進行保戶滿意度調查、包括電話及問卷方式</li> <li>● 發行《南山Fun生活》保戶雙月刊6次</li> <li>● 南山聚樂部平台提供貼心服務，豐富客戶生活</li> <li>● 贊助宜蘭國際童玩藝術節</li> <li>● 舉辦南山隱形冠軍論壇1次</li> <li>● 各地區不定期舉辦保戶活動</li> <li>● 不定期舉辦社群媒體活動</li> </ul>
員工	① 薪資待遇、業績獎勵與福利 ② 職涯發展 ③ 工作環境健康安全 ④ 工作與生活平衡 ⑤ 學習與成長	* 內部溝通管道與活動 * 教育訓練活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事長交流站15次</li> <li>● 定期舉辦員工大會2次</li> <li>● 定期發送內部刊物</li> <li>● 利用內勤網站溝通</li> <li>● 意見回饋專區</li> <li>● 申訴/關懷專線</li> <li>● 健康職場系列活動</li> <li>● 內勤員工訓練</li> <li>● 南山e學院-數位學習平台</li> </ul>
政府機關	① 法規遵循 ② 公共政策參與 ③ 地方回饋	* 參與會議、課程或研討會 * 活動贊助	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不定期參與會議、課程及研討會</li> <li>● 參與台灣金融服務業聯合總會「2018年金融服務愛心公益嘉年華」基隆場活動</li> <li>● 贊助保險事業發展中心舉辦之研討會</li> </ul>
當地社區 非營利組織 NGOs 學校	① 社會公益回饋、捐助 ② 公司經營形象 ③ 企業志工 ④ 學生	* 公益贊助活動 * 醫療關懷活動 * 社區公益活動 * 放膽講座	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 南山慈善基金-醫療關懷計畫捐助198家醫院</li> <li>● 醫療關懷活動及服務</li> <li>● 參與近54場地方公益活動</li> <li>● 舉辦38場放膽講座</li> <li>● 舉辦2018南山菁英領袖獎學金</li> <li>● 全台公益淨灘活動(8場淨灘及1場固砂活動)</li> </ul>
媒體	① 產業經營發展動態 ② 企業形象 ③ 產品服務資訊 ④ 資訊透明度	* 記者會 * 新聞稿 * 廣告	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦企業形象、產品發表或公益活動等記者會</li> <li>● 發佈新聞稿</li> <li>● 不定期媒體餐敘與會議交流</li> </ul>
業務夥伴	① 業績獎勵 ② 職涯發展 ③ 學習與成長	* 活動及課程 * 視訊節目 * 刊物	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 董事長交流站15次</li> <li>● 舉辦業務相關課程及互動會議</li> <li>● 每天播出「南山新聞」視訊節目</li> <li>● 每月出版《南山月刊》</li> <li>● 企業內部業務員網站，不定期溝通</li> <li>● 業務夥伴教育訓練，南山e學院數位學習平台、APP平台</li> </ul>
供應商	① 價格競爭力 ② 供應鏈勞動環境管理 ③ 職業安全衛生管理 ④ 教育訓練	* 招標會議 * 管理辦法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦公開招標會議</li> <li>● 推動簽署「人權及環境永續條款承諾書」</li> </ul>

## 重大CSR議題與衝擊鑑別

南山人壽按GRI準則(GRI Standards)「核心選項」，來進行CSR資訊及指標揭露。在決定重大性議題過程中，我們考量了外部新聞媒體資訊、同業關注議題、GRI準則主題、利害關係人關注議題，以及政府監管機關要求，在搜集及分析各項資訊後，由CSR小組代表進行重大性議題衝擊之鑑別。

CSR小組透過上述資料、問卷調查，及會議討論方式，針對各主題依據「對經濟、環境和社會的顯著衝擊」及「影響利害關係人的評估程度」高低來做出排序(門檻值為2.6分)，確認2018年南山人壽「重大性CSR議題矩陣」，矩陣右上角區域被定義為重大性議題，並且作為本年度報告書的揭露內容依據。

### 重大性議題鑑別流程



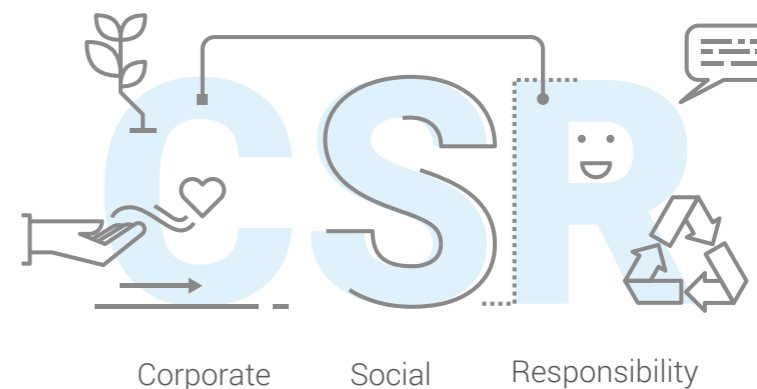
### 2018年南山人壽「重大性CSR議題矩陣」



註：「對經濟、環境和社會的顯著衝擊」是指各議題對CSR層面之影響，而「影響利害關係人的評估程度」則表示該議題之揭露狀況，可能會影響利害關係人之評估及決策。

在發行報告書後，我們將由報告書負責單位-品牌暨公共事務部，透過利害關係人溝通機制(例如：問卷調查)，來瞭解外界對於資訊揭露的滿意程度，作為未來南山人壽發展、執行、評估各項行動方案，落實持續改善的基礎。

今年的報告書衝擊邊界除了南山人壽，也將價值鏈的衝擊納入考量，綜合考量各CSR重大議題、金融業產業指標、國內金融服務業議題，依經濟、社會及環境面向，判別各議題在組織邊界內、外的衝擊程度。



類別	重大性議題	組織內		組織外			
		南山人壽	社區	業務夥伴	銀行通路	行政庶務及電腦設備經銷商	保戶
經濟	營運績效	●		●	●	○	
	薪酬水準	●		●		○	
	社會參與	●		●			
環境	遵守環境法規	●		●		●	
	員工差勤/郵寄	●		●		●	●
勞動條件	員工關懷	●		●			
	教育訓練	●		●			
產品責任	全方位客戶保障	●					●
	符合產品法規	●		●	●		
	透明產品資訊及行銷推廣	●					●

註：●表示具衝擊/影響、●表示具衝擊、○表示不具衝擊/影響、空白表示無相關。



面向	南山人壽重大議題	對南山人壽的重要性	對應之GRI重大主題	對應SDGs目標	管理方針
經濟	營運績效	持續穩定的財務績效成長，有助保障股東、員工及保戶權利，為企業邁向永續經營的基本條件。	經濟績效	 8 體面工作和經濟增長	P.15 P.30
	薪酬水準	員工為企業的重要資產，提供符合甚至超越市場水準的薪酬，有助提升員工績效及工作品質，吸引及留用人才。	市場形象	 8 體面工作和經濟增長	P.64-66
環境	遵守環境法規	遵守營運當地的法規要求，致力於減少金融服務過程中的能源、資源耗用，有助降低企業環境成本，提升員工環保意識。	環境保護的法規遵循	 12 確保永續消費和生產模式	P.77-85
	員工差勤／郵寄	儘量採用低碳通勤方式，降低廣大業務夥伴運輸所產生之溫室氣體排放，並減少保險服務之紙張耗用，有助提升環境效益。	南山人壽特定主題	 13 氣候行動	P.85
社會	員工關懷	員工為企業營運之重要關鍵，建構健康安全環境，關懷及保障員工勞動權益，提升員工職涯能力，有助於企業永續成長。	勞雇關係	 5 性別平等	P.63 P.65-66
	教育訓練		訓練與教育	 4 良質教育	P.67-69 P.72-75
	透明產品資訊及行銷推廣	行銷與標示	 16 和平、正義與健全的司法	P.53-55	
	全方位客戶保障	顧客健康與安全	 3 良好健康與社會福利	P.51-52	
	符合產品法規	社會經濟法規遵循	 1 消除貧窮	P.55 P.34	

**經濟**

**營運績效**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>資產總值 &gt; 4兆</li> <li>董事會年度績效考核 &gt; 90分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化企業體質與獲利</li> <li>為保戶、員工、股東及社會創造價值，朝打造亞太地區最佳保險公司的目標邁進</li> </ul>

**薪酬水準**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>福利措施優於金融保險業前50%</li> <li>大學畢業生起薪優於法定最低薪資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工總體薪酬達金融保險業中位數以上</li> </ul>

**環境**

**遵守環境法規**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>無重大環境違規事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續關注相關環境法規</li> <li>推動環境教育，確保無重大環境違規事項</li> </ul>

**員工差勤／郵寄**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>郵寄減量比例 &gt; 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持郵件寄件量零成長</li> </ul>

**社會**

**員工關懷**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期推動員工健檢活動</li> <li>「0800免付費專線」及「員工諮商服務」年度執行率達100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工溝通案件回覆比例達100%</li> <li>員工保險福利措施優於金融保險業前20%</li> </ul>

**教育訓練**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>測驗通過率100%</li> <li>業務夥伴平均受訓時數 &gt; 20hrs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工培訓及晉升，確實落實男女平權</li> <li>各職級平均訓練時數 &gt; 30 hrs</li> </ul>

**透明產品資訊及行銷推廣、符合產品法規**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>商品簡介及行銷宣傳資訊100%符合法規要求</li> <li>無重大個資洩漏事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化業務夥伴招攬及服務之法遵訓練</li> <li>強化個資保護訓練，確保無發生重大個資洩漏事件</li> </ul>

**全方位客戶保障**

短期目標	中長期策略或目標
<ul style="list-style-type: none"> <li>申訴率及評議率維持業界最低標準</li> <li>電話滿意度調查整體滿意度 &gt; 90%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話滿意度調查整體滿意度 &gt; 92%</li> </ul>

## 南山人壽對SDGs的貢獻

南山人壽所處的保險產業，可成為一種風險防護機制，藉由直接及間接方式，實踐聯合國永續發展目標。我們認為，保險業在全球17項永續發展目標中，與5項目標息息相關，透過履行企業社會責任，達成全球永續發展目標。

南山人壽追求的包容性保險，主要是期望透過保險產品、服務及社會責任實際作為，降低利害關係人的各種風險（包括生命、健康），及減緩極端氣候對人身安全的影響。



我們的行動，也將成為實現永續發展目標的最大助力，讓利害關係人可以從保險中，獲得全方位的風險保護機制：







SDGs目標	保險業的貢獻	南山人壽的做法與成果	對應章節頁碼
1 消除貧窮	消除各地各種形式的貧困	<ul style="list-style-type: none"> <li>南山人壽以客戶角度出發，時刻觀察及掌握社會趨勢，不斷推陳出新，研發符合國人需求之創新產品。</li> <li>南山人壽壽險／醫療保障</li> </ul>	P.11-13
3 良好健康與社會福利	確保所有年齡層的人獲得健康生活與福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>「南山人壽慈善基金」與全台各縣市198家醫院合作，持續推動社區醫療照護關懷計畫，為台灣打造更健全的社區健康照護網絡。</li> <li>南山人壽微型保險</li> </ul>	P.90-91 P.14
5 性別平等	實現性別平等並賦予所有婦女和女孩平等權力	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應國人面臨癌症疾病威脅，南山人壽「護您久久終身防癌健康保險」特別設計專為女性罹患乳癌後，所需裝設的義乳提供補助，協助女性保戶重返社會，展開新人生。</li> <li>婦女專屬醫療／保障商品</li> <li>打造友善女性之職場環境</li> <li>針對懷孕婦女提供友善核保服務</li> <li>放膽計畫</li> <li>長照保險</li> <li>保險理財服務</li> </ul>	P.11-14 P.93-94
8 體面工作和經濟增長	促進經濟成長並保持充分的生產與就業	<ul style="list-style-type: none"> <li>將壽險／產險／理財結合成為全方位服務</li> <li>南山產物保險提供自然天災險</li> </ul>	P.11-12 P.39
13 氣候行動	推動減緩氣候變遷之行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>簽署TCFD倡議</li> <li>年度淨灘固砂行動</li> <li>全球首家計算保單碳足跡壽險業者</li> <li>打造「臺北南山廣場」成為鑽石級綠建築</li> </ul>	P.29 P.79-80,92 P.78 P.84



## 永續價值管理

我們依循「國際整合性報告架構（The International IR. Framework）原則」，透過CSR委員會各小組詳實討論，深入分析及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(2016~2018)績效數據，讓利害關係人更清楚我們的資本價值曲線的增長狀況。

資本類型	資本投入之必要性說明	資本投入(元) Input	資本投入－策略/關鍵目標		資本產出(KPIs) Output	關鍵資本產出數據(/年)		
			短期	中、長期		2018	2017	2016
 財務資本	掌握企業財務營運風險及機會、確保企業永續經營、守護保戶資產及創造最大股東利益	7,027億	持續質量兼具的保費成長以及穩健投資，守護保戶資產及創造股東利益，厚植企業永續成長的動能	強化企業體質與獲利，為保戶、員工、股東及社會創造價值，朝打造亞太地區最佳保險公司的目標邁進	營業收入(億元) 資產總值(兆元)	6,398 4.3	6,758 4	6,564 3.6
 製造資本	維持資訊系統損害所造成營運中斷風險輔助業務夥伴銷售及提供保戶卓越服務	0.25億	導入E化系統，透過系統達成無紙化作業，縮短作業時間，減少紙張浪費	<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> <li>● 提升資訊工具及系統，強化業務員生產力</li> </ul>	數位課程訓練時數(小時) 減少郵件寄送比例(%)(較2011年)	146,171 13.99	76,148 15.27	60,531 18.11
 智慧資本	強化保戶服務機制及工具，與時俱進的掌握社會議題，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	25億	善用科技力量，推動台灣最大規模FinTech行動－「境界成就計劃」 整合政府及民間之熟齡與照顧資源，打造「樂齡好靠山」專區，強化樂齡資源及提供專業協助	透過完善強大數位工具，協助保戶補足人生各階段的保障，並強化業務員生產力及提供更優質服務 規劃豐富創新商品，提供保戶生活及健康保障，發揮與時俱進的保障價值	境界計畫於2018年9月上線 樂齡觀念推廣場次(場) NGO/ NPO合作單位數量(家) 網站累積瀏覽人次	NA 7 6 99,644	NA 30 3 94,004	NA NA NA NA
 人力資本	提供完善的福利，確保員工身心均衡發展強化員工專業技能及多元能力	67億	<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，強化員工職場競爭力</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>	員工總薪資福利費用(億元) 內勤員工平均訓練時數(小時) 健身中心1年使用總人次(人次) 員工健檢率(%)	67 60 2,500 84	64 32 707 89	59 25 NA NA
 社會資本	深耕公益慈善議題，推動社會善的循環，提升民眾幸福感 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	5.8億	<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，更符合高齡化社會之需求</li> </ul>	基金會支出總額(萬元) 總受惠人次(人) 基金會義工服務(人次) 慈善基金合作醫院(家) 弱勢醫療補助人數(人) 微型保險受益人數(人) 放膽講座(累積場次) 放膽講座參與(萬人) 業務人員平均教育時數(小時) VIP服務使用(萬人次)	9,805 172,381 24,702 198 7,659 9,214 161 9.2 22 30	8,856 217,073 10,782 189 6,663 11,976 122 7.5 18 28	6,667 119,121 10,995 132 5,492 20,698 NA NA 19 NA
 自然資本	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 降低龐大建築物能、資源損耗，有助提升能源使用效率，及增進員工工作環境之舒適度及品質	1.2億	全面建置環境管理作業程序，強化職場環境永續管理作為，提升內外勤員工環保意識	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，協助環境永續發展。	電子單據節紙量(萬張) 環境支出費用(千萬) 生活垃圾減量(kg) 保單郵寄減量(%)(較2011年)	2,410.8 4.7 100,920 13.99	2,253.3 4.5 158,400 15.27	2,020.2 9.1 1,254,000 18.11

## 外部組織參與狀況

南山人壽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。2018年於產業及相關公、協會的投入金額超過1,300萬元，贊助金額達1,100萬元，以實際行動，支持產業、公益及相關公共議題之發展。

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。



### 南山人壽擔任會員之組織機構

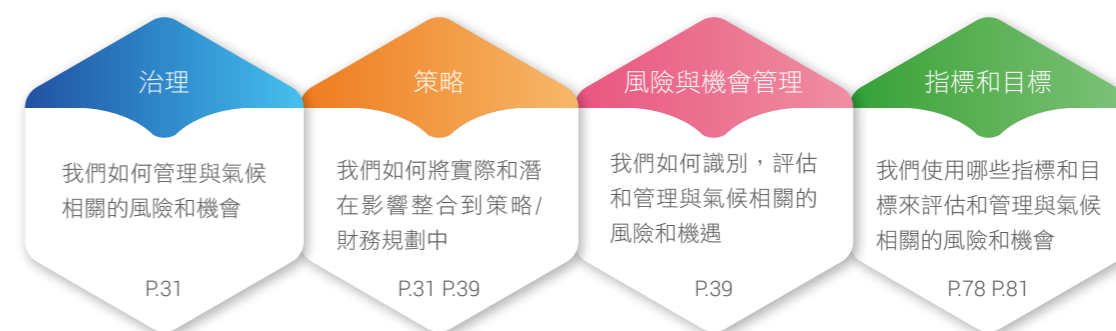
名稱	擔任職務	對該組織影響力的簡單說明
中華民國人壽保險商業同業公會	1.會員代表 2.各研究小組/委員會代表	參與會員大會及各研究小組/委員會、贊助活動
中華民國人壽保險管理學會	1.理監事 2.教育委員會主委 3.會員	履行會員權利及義務
中華人力資源管理協會	會員	參與課程與認證考試
中華民國企業永續發展協會	會員	履行會員權利及義務
中華民國保險學會	會員	履行會員權利及義務
中華民國精算學會	會員	履行會員權利及義務
中華民國退休基金協會	會員	履行會員權利及義務
台灣金融服務業聯合總會	會員	履行會員權利及義務
台灣保險法學會	會員	履行會員權利及義務
兩岸企業家峰會	會員	履行會員權利及義務
社團法人台灣理財顧問協會	會員	履行會員權利及義務
律師公會	會員	履行會員權利及義務
政治大學風險與保險研究中心	專業諮詢委員	履行會員權利及義務
美國壽險管理學會	會員	參與課程與認證考試
財團法人金融消費評議中心	會員	履行會員權利及義務
財團法人保險犯罪防制中心	會員	履行會員權利及義務



## 氣候變遷議題之回應 南山人壽簽署支持TCFD倡議

在全球氣候變遷風險的影響下，金融穩定理事會設立了「氣候相關財務揭露工作小組」(Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD)，透過鑑別氣候變遷的風險和機會，提供企業報告書更完善的揭露模型。

南山人壽積極回應利害關係人聲音，為接軌國際趨勢，南山人壽於2018年，成為台灣唯一簽署TCFD的保險業者，自願性的從治理、策略、風險管理及指標和目標等層面，推動氣候相關財務揭露，提供利害關係人相關且可靠的財務衡量資訊。



### 南山人壽長期贊助之團體組織

名稱	贊助	對該組織影響力的簡單說明
中央健保局「健保愛心專戶」	捐助	長期捐助
台灣大學	贊助	學術贊助、捐贈「南山人壽優秀年輕學者講座」
台灣風險與保險學會	贊助	贊助
東吳大學	贊助	學術贊助
花蓮縣溪水關懷協會	捐助	長期捐助
南山菁英領袖獎學金	捐助	長期捐助獎學金
屏東縣潮州鎮公所等73個微型保險代保單位	捐助	捐助屏東縣潮州鎮公所等73個代保單位服務之經濟弱勢或特定身分民眾，協助他們投保基本意外險保障。
政治大學金融科技研究中心	贊助	贊助
政治大學保險業永續發展研究中心	贊助	學術交流
財團法人七星生態保育基金會	贊助	環保議題倡議
財團法人保險事業發展中心	贊助	參與課程與贊助中心舉辦之相關活動
衛生福利部基隆醫院等198家南山慈善基金合作醫院	捐助	捐助醫療救助基金幫助經濟弱勢病患安心就醫





## 誠信治理

### 董事會治理

南山人壽自2013年選任4位獨立董事，並設置審計委員會與薪資報酬委員會，相關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。

我們響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，使用「保險業公司治理實務守則」第40條之一所附之「董事會年度績效考核表」，請董事會成員進行2018年度自我評量及同儕評鑑，全體15位董事皆參與評鑑，經評量結果統計，南山人壽2018年董事會績效評量總體考評總平均達96分，評鑑等級為優。

金管會為提升公司治理並協助股東方便行使表決權，業依公司法第177條之1第1項之授權，擴大公司應採電子投票之適用範圍，規範自

2018年1月1日起，上市(櫃)公司召開股東會時，應將電子方式列為表決權行使管道之一。

南山人壽儘管尚未屬於上市(櫃)公司，為強化公司治理，自發於2018年股東會將電子方式列為表決權行使管道之一。藉此方便投資人參與股東會行使議案之表決權，發揮市場監督力量，精進公司治理，以落實股東行動主義。

為提升董事會多元性，南山人壽之法人股東「潤成投資控股股份有限公司」於2019年改指派蔡明潔女士擔任代表人，使南山人壽董事組成多元化更進一步。

### 審計委員會

為健全公司治理、強化董事會功能，公司依法設置審計委員會。南山人壽審計委員會由四位獨立董事組成，獨立董事積極參與公司重要政策的討論與建議，2018年共召開9次審計委員會。

### 薪酬委員會

為落實公司治理，並健全南山人壽董事及經理人薪資報酬制度，南山人壽設置薪資報酬委員會，並訂有薪資報酬委員會組織規程，委員會職權包含訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬（並參考CSR管理及執行成果），以及定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。2018年共召開2次薪資報酬委員會會議。

### 利益迴避

南山人壽重視道德廉潔，依照南山人壽「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。

### 氣候變遷相關財務揭露TCFD



註1：本公司董事兼任本公司及其他公司職務請詳南山人壽107年年報P.9；

董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參考南山人壽107年度年報P.39/P.43。

註2：南山人壽董事暨獨立董事專長，請詳南山人壽107年度年報P. 9-P.16

註3：107年董事會運作情形請詳南山人壽107年度年報P. 35

註4：107年審計委員會運作情形請詳南山人壽107年度年報P. 40-P.43

### 董事會成員組成狀況

總計 15位男性

年齡30~50歲

1位

年齡50歲以上

14位



南山人壽  
107年度年報



## 投資人資訊揭露管道

南山人壽除設有發言人、代理發言人及股務人員隨時接受股東與投資人建言或說明疑慮外，並有各功能幕僚人員全力支援，對股東與投資人的建言或疑慮深入了解並檢討後，以口頭或書面方式答覆；並於公司企業網站，主動設置「投資人關係」及「股東服務」專區，提供投資人即時服務；股東亦可向南山人壽股務代理機構反應或提出建言。

## 透明化資訊揭露管道

- 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」及「股東服務」專區，提供投資人與股東即時查詢管道。
- 依法於台灣證券交易所的公開資訊觀測站與保險局保險業公開資訊觀測站揭露各項重要資訊。



南山人壽  
慈善基金會網站



南山人壽  
企業社會責任專區



南山人壽  
利害關係人專區



## 誠信經營

為確保企業誠信經營，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，透過嚴謹的管理機制與控管，將誠信風險降至最低。

## 內勤員工行為準則

南山人壽訂有「內勤員工行為準則」，並提供員工訓練、要求所有員工遵守；南山人壽「董事行為準則」亦明確規範董事利益迴避制度，避免產生利益衝突，以最高專業和道德行為標準來運營企業。

## 強調工作倫理

為讓所有員工對企業服務及商業行為有一致的判斷依據，南山人壽針對員工道德工作倫理予以完整規範，並透過年度訓練宣導，希望建立廉能透明的企業文化。

## ESG責任投資

南山人壽響應聯合國責任投資原則（The Principles for Responsible Investment，簡稱PRI），將被投資對象的ESG表現，納入投資評估決策之中，列為公司「整體性投資政策」，並經董事會通過，在投資相關項目時，會按PRI原則與精神，確保投資流程符合責任投資原則，創造永續價值。

在實務作為上，2018年投資標的，亦已參考台灣50、高薪100等成份股中具競爭力及永續發展前景的企業，經審慎評估後適度將其納入投資組合中，並於投資後持續關注被投資公司，適當與被投資公司對話及互動，善盡管理人責任。

## 南山人壽責任投資原則

將環境、社會與公司治理(Environmental, Social and Corporate Governance，簡稱ESG)納入投資政策。投資標的企業須善盡環境保護、企業誠信及社會責任，使本公司資金運用更符合社會期待。



### 暢通法遵及舉報機制

南山人壽向來恪遵法規，並訂有各項嚴謹的內稽內控辦法與相關管理措施，任何人發現內勤員工、經理人或董事於執行職務時有犯罪、舞弊或違反法令或行為準則之行為時，都可以透過下列管道進行舉報，2018年已完成2件轉知相關單位進行後續處理之檢舉案件。

違法舉報專線：02-87588366

舉報信箱：NS-Whistleblowing@nanshan.com.tw

專線電話：(02) 87588877

傳真號碼：(02) 27582136

郵寄地址：台北市信義區莊敬路168號，法令遵循部收

南山人壽配合法令變動或業務需要，落實並強化法遵宣導，針對內勤員工部份，2018年舉辦數場數位及實體課程，總計6,590人次參與。至於在其它課程部分，則總計4,997人次完成訓練。

針對業務人員，我們每年積極進行相關法令宣導作業，2018年總計完成85場實體宣導課程、706堂數位宣導課程，總計77,358人次完成訓練。

配合防制洗錢及打擊資恐相關法令，持續加強法令遵循宣導，訓練對象包含董事、監察人、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員、業務人員及與防制洗錢及打擊資恐業務有關人員，並依其業務性質，安排適當之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，提升專業職能及認知。2018年完成2場次實體，及5場次數位必修課程，總計共43,529人次完成訓練；同時完成4次受邀之重要法遵宣導或諮詢服務4場，共計200人次參與。

### 防制洗錢及打擊資恐

南山人壽承諾協助防制洗錢及打擊資恐的行為，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作業之執行。

一旦發現客戶及交易對象為資恐防制法指定制裁對象，將依法凍結交易並向法務部調查局進行通報；對於疑似洗錢或資恐交易，亦會依洗錢防制法第10條第1項規定向法務部調查局申報。

### 反托拉斯及壟斷

南山人壽於「內勤員工行為準則」中，訂有反托拉斯條文，如有獲悉涉及違反我國公平交易法或其他國家反托拉斯法規的傳聞，或受到主管機關調查時，會立即向直屬主管、總公司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。

### 法令遵循訓練

為有效且持續推動業務員法令遵循及道德規範概念，南山人壽透過實體課程/數位課程/視訊節目等管道，積極推動各項業務員之法遵訓練。

此外，為了確保內勤員工在到任第一天，即瞭解及接收明確的企業誠信經營理念及明確的法律知識，我們持續透過實體或數位課程，提供完整且豐富的法遵訓練。2018年分別針對內勤員工及業務員開設了法令遵循課程，合計共20,451人次內勤員工，及112,223人次業務員完訓。



## 風險管理

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。

2018年中華信評將南山人壽企業風險管理的評估看法(ERM Rating)由之前的「允當」等級提高至「允當且風險控管強健」(Adequate with Strong Control)等級，為台灣壽險業界中所獲得之最高等級。

中華信評於信評報告中指出，南山人壽已建置全面性的風險管理架構與審慎完善的風險管理監控機制，風險管理的運作已經與擁有大型金控資源的保險公司並駕齊驅。

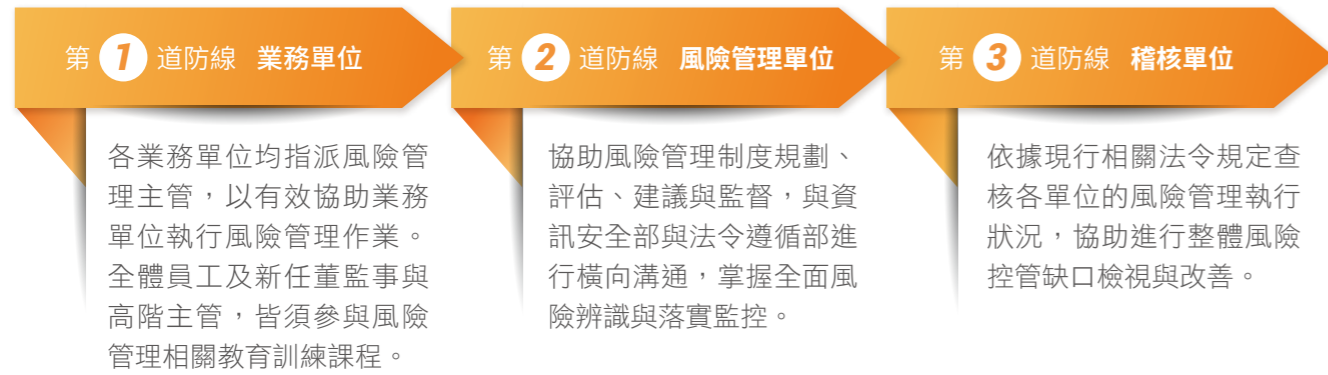






## 風險管理與內控

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。



### 新興風險一：FinTech 應用的資安風險

隨著金融科技的發展及應用，已衍生出資安、個資外洩等新興風險議題。對此南山人壽2014年便導入「ISO 27001」資訊安全管理系統，更於2018年成立資訊安全部門，每年定期執行電腦系統資訊安全評估作業，並將評估結果呈報風險管理委員會與董事會。

2018年，南山人壽更以無缺失取得ISO 27001:2013資訊安全管理系統的定期查核，保持認證系統有效性；並且在「BS10012」PIMS個人資料管理制度的框架下，驗證本公司個人資料管理相關制度規範的完整性與執行作業的落實度。

在強化員工資訊安全意識上，我們定期辦理社交工程演練，及資訊安全教育訓練及宣導。以安全信賴的資訊服務管理制度運行，實踐對客戶資料保護之決心與承諾。

#### 南山人壽資安系統導入歷程

- 2014 「ISO27001」資訊安全管理系統，為國內第一家通過ISO/IEC 27001:2013新版標準驗證之壽險業者。
- 2018 以無缺失通過ISO 27001:2013資訊安全管理系統之認證定期查核驗證。
- 「BS10012」PIMS個人資料管理制度的框架下，驗證本公司個人資料管理相關制度規範的完整性與執行作業的落實度。

### 新興風險二：企業持續營運風險

身為國內大型金融保險機構，南山人壽亦肩負維持國內金融穩定的責任。除積極配合政府政策外，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」來確保企業的永續經營。

另外，為因應重大偶發事件，南山人壽已訂定「重大偶發事件之處理準則」，針對不同性質事件進行分組，並視需要定期進行演練，以確保重大偶發事件發生時(如IT系統停擺、緊急事件或火災地震等)得以妥善因應，且不危及公司正常營運與社會的金融秩序。

## 南山產物保險：營運持續管理服務

南山產物深入結合企業的公安損害防阻需求，提供國內大型企業損害防阻服務，藉由事前預防工作，提高設備運轉可靠性及工業安全，協助企業客戶管理營運風險並降低保險成本。

2019年全年度將提供紅外線安全檢測服務達64場，有效降低客戶作業風險。另外，針對大型企業客戶，南山產物損害防阻工程師可提供損害防阻查勘建議，強化作業安全性。

南山產物的損害防阻及控制服務，協助企業降低頻率，或發生損失後，降低損失嚴重程度。一旦意外事故發生，也可依據完整的緊急應變計劃妥善因應，迅速恢復正常營運，使企業、保險公司達到雙贏局面。

根據客戶規模大小及行業特性的不同需求，南山產物擴大企業損防服務範圍：



#### 損害防阻建議書

由工程師進行風險查核後，提供專業之損害防阻建議書。



#### 企業風險講習

依各類客戶需求，提供客製化之風險講習課程。



#### 企業消防安全/火場求生/地震安全講習

依消防法規定，提供年度消防安全講習，並搭配火場/地震等相關課程。



#### 紅外線(IR)熱影像檢測服務

檢測各類處所之高低壓配電設備，依據NETA、CNS及電工法規。

### 新興風險三：氣候變遷風險

氣候變遷所引發的大規模自然災害(如暴雨、洪水及強震)，將對各產業經濟發展及社會安定構成重大威脅，也可能引發龐大損失。

尤其在保險滲透度高的區域，一旦因為氣候因素，而引發大規模疾病或傷害，使用於醫療治療或人身保險的花費，除了保戶壽命和健康保障，會受到明顯影響外，對於承保的保險公司，亦可能要承擔巨額的賠款，若因醫療場所疏忽而造成醫護人員感染，雇主責任和員工賠償也必須啟動，這些都是氣候變遷所可能對保險業帶來的潛在風險。

#### 因應氣候風險 提供保障商品

近年來極端氣候所導致的天災風險漸增，為了保障客戶資產，南山產物推出「住家綠能升級附加條款」，針對投保南山產物住宅火災及地震基本保險，或南山產物住家綜合保險，加繳保險費後，便可投保住家綠能升級附加條款。

「住家綠能升級附加條款」主要功能，在於住家財物損毀後，南山產物將以綠能建材設備修復或重建，或以現金賠付以綠能建材設備，修復或重建保險標的物所需費用，以環境永續思維，強化客戶資產保障。

產品自銷售以來，已從2016年69件、2017年319件，大幅成長至2018年的603件，顯示商品已獲消費者肯定，投保件數逐年增加。

註：本附加條款所稱之「綠能建材設備」係指經獲政府機關認可綠能建材標章、環保標章及節能標章之建材設備，或由環保標章廠商申請認可之產品。





## 普惠金融 關懷客戶

南山人壽以保戶為核心，以智能服務、創新體驗、真心款待的行動精神，開創服務新格局，矢志成為客戶幸福的捍衛者。

近年來，普惠金融已經成為全球各國備受矚目的議題，南山人壽也將普惠金融列為行動目標，並採行多項措施，為高齡及弱勢族群提供更為便捷的金融服務。



### 高齡族群

設置友善櫃檯，提供長輩、婦幼或行動不便的保戶寬敞舒適的等候空間，並由專人協助優先洽辦各項保單服務。



### 弱勢族群

根據各地服務中心實際狀況，陸續設置大門防滑設施、無障礙廁所、無障礙坡道及殘障車位等設施，提供保戶更友善、安全的洽公環境。針對聽障弱勢族群投保年金險部份，南山人壽依照保險局規定，照會與電訪方式，皆配合聽障朋友需求改為紙本照會。

## 樂齡友善 溝通無礙

站在保戶的角度，以及公共安全的需求，南山人壽提供保戶以下各項服務。



註：另外提供老花眼鏡、消毒洗手液、衛生口罩、血壓測量器、吹風機等…供保戶使用。

## 普惠金融 科技服務

南山人壽全新保戶入口網站「南山保戶園地」提供360度全方位關懷，依據「壽險保障」、「醫療保障」、「保險理財」人生三大保障面向，將客戶擁有的保障額度，包含南山及同業保障額度彙整，一併加入終身保障趨勢圖，呈現至110歲，協助客戶檢視個人終身保障的變化與趨勢，主動掌握各階段的保障缺口，並依據客戶需求，提供量身訂做的商品建議。

為讓客戶享受即時便利的服務，「南山保戶園地」服務項目更升級，保戶無須申請，即可透過保戶園地線上辦理簡易變更、投資型保單投資內容異動、保單借款等相關保單電子服務，讓客戶不受時空限制，輕鬆快速完成個人保單服務。

南山人壽 保戶園地	保戶可隨時查詢與掌握保單最新資訊，進行保單契約變更及理賠服務。
南山人壽 行動智慧網APP	享有保單資料查詢、行動繳費、健康人生及南山聚樂部專區等各項服務。

## 產品創新 服務貼心

南山人壽持續開發多元、創新、貼心的服務機制，為廣大的保戶提供獨特創新的服務。創新項目包括：

- 客戶分群，精準服務**  
 結合應用AI與大數據，簡化投保流程。
- 準媽媽友善投保體驗**  
 準媽媽毋須額外提供產檢手冊或體檢，提供友善核保服務。
- 即時系統，快速服務**  
 「即時系統」程式，協助客戶透過APP及網站，進行核保、理賠、保單服務。
- 業務中心(SSC)即時服務**  
 將過去在後台執行理賠、核保業務的人員，派駐至業務中心，現場解決業務夥伴及客戶的需求。
- 輕鬆扣抵，安心出院**
  - 與合作醫院連線，保戶住院時申請「理賠免附單據暨保險金扣抵醫療費用」服務，保戶於出院結帳時，即可直接從保險金扣抵住院醫療費用，大大減輕保戶醫療費用支付壓力。
  - 已簽約的合作院所共20家，支付總金額超過1,700萬元，平均每次扣抵的金額達4.7萬元。
- 行動投保，加速效能**
  - 透過iPad與雲端科技，提供投保服務
  - 開發即時拍照上傳系統，核保人員可立即審查判讀，加快處理效能
  - 建置「即時金流」繳費平台，線上即時完成首期保費繳納





### 尋人經驗，業界標竿

- 當客戶因搬家等原因與保險公司失聯時，南山主動與戶政機關建立合作管道，尋找保戶。
- 保險局以南山過往執行經驗，制定戶政協尋清理機制，並核定為標準作業流程
- 當服務人員無法與失聯客戶取得聯繫時，委請政府機構提供失聯客戶的戶籍資訊或存歿狀況。



### 主動關懷理賠

- 針對突發災難事故，派專人持續追蹤並主動服務。
- 自2017年起，南山關注近190件事務，服務125位客戶，理賠超過3億元。
- 過去6年間，主動關懷近700位事故受害者，理賠金額超過11億元。



### 零距離全球照護

- 24小時「國際支援服務中心」，提供醫療、旅遊、法律、留學生、緊急事故協助
- 2年來，南山接聽世界各地求助電話超過800通，執行近400次國際支援
- 國際支援提供推薦醫療機構、緊急醫療轉送、身故後事處理、旅遊協助等服務

## 新版保戶園地，全方位關懷人生風險

2018年保戶園地全新升級，從客戶整體保障面向規劃，彙整「壽險保障」、「醫療保障」、「保險理財」三大面向，以及壽險保障、保險理財、住院日額、實支實付、手術醫療、重大疾病、癌症醫療、意外傷害、長期照顧九大保障，全方位檢視保障狀況；同時結合保單健檢功能，客戶可輸入所有保單，透過保障缺口與商品推薦分析系統，提供客製化的專屬分析結果，協助客戶依據個人規劃的保險藍圖循序補足保障缺口，充分發揮保險的功能。

除了保單健檢功能，新版保戶園地依據生活中可能面臨的各種狀況，甚至在重大事件爆發時，例如地震、海嘯、恐怖攻擊...等，系統將會根據事件情境所需的關鍵保障項目，即時彙整提供客戶參考，讓客戶即時了解，在特殊狀況下，自己擁有的保障額度有多少。

### 說明

客戶可自主輸入所擁有保單（含其他保險公司）資料，透過網站資料庫，可迅速合併計算出人生各個階段擁有的保障。

### 效益

結合大數據、減少個資外洩風險  
減少紙張使用，節能減碳

保單健檢

重大事件保障狀況

### 說明

依據重大事件情境，在事件爆發時，即時提供客戶已有的保障項目及保障額度，讓客戶即時掌握。

### 效益

提高客戶預警意識  
減少紙張使用，節能減碳

註：重大事件例如地震、海嘯、恐怖攻擊等

## 保險金扣抵醫療費 獲創新服務專利

南山人壽與多家醫院合作的「保險金扣抵醫療費」服務，廣受好評，2018年涵蓋範圍已有北、中、南約20家醫療院所，並持續增加中。

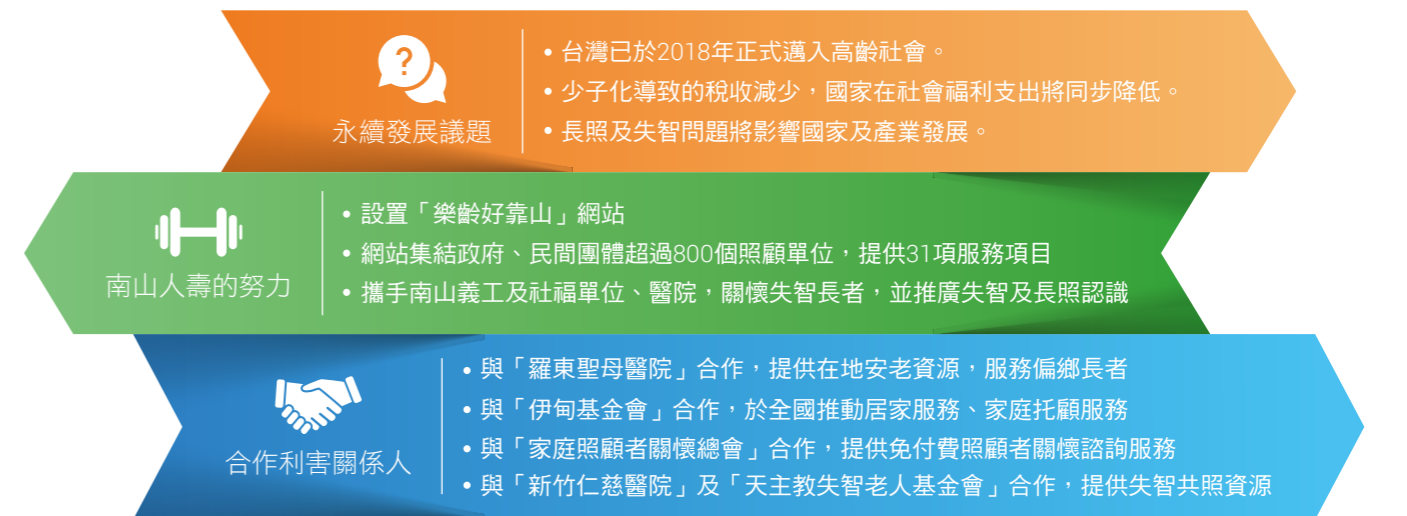
凡是投保南山醫療險的保戶，只要在住院期間提出申請並經審核完成，透過已取得專利的即時數位傳輸就醫資訊，就能協助保戶在出院結帳時，立刻享保險金扣抵醫療費用的服務。

「保險金扣抵醫療費」服務推出以來，獲得各合作醫院以及民眾的肯定，實施至今，服務比率達九成以上，帶給保戶極大的便利性。本項創新服務模式已取得新型專利，證號為：新型第M548855號。

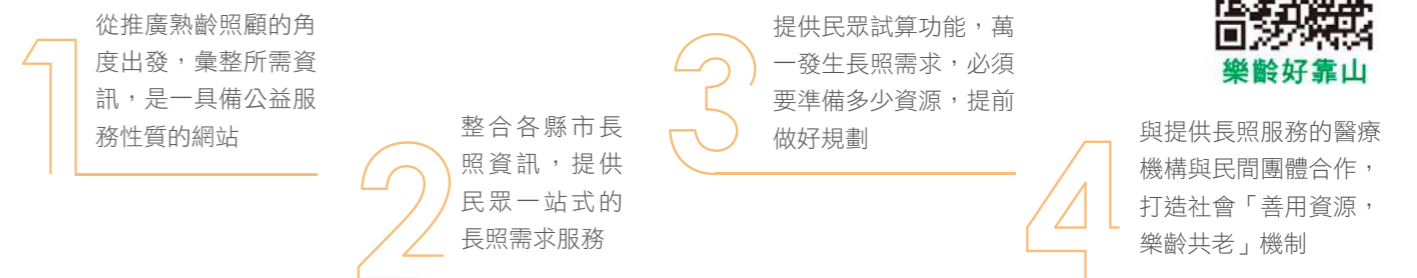
## 樂齡靠山 樂齡南山

面對台灣少子高齡化議題，南山人壽發揮核心職能，支持並回應這項國安及永續議題，建置「樂齡好靠山」網站專區，整合各地政府及民間資源、照顧者喘息服務、就醫協助、照顧機構等31項、超過800個單位的資訊，以及熟齡健康、預防老化、退休規劃等相關知識，讓社會大眾獲得充分知識與訊息，有效因應高齡化所衍生之議題。

南山人壽除了打造「樂齡好靠山」網站專區，並透過虛實整合方式，與羅東聖母醫院、伊甸基金會、家庭照顧者關懷總會、新竹仁慈醫院、天主教失智老人基金會等單位合作，攜手南山義工，關懷失智長者，同時推廣失智及長照認識等，從核心職能出發，一同為台灣打造樂齡共老的未來。



## 南山人壽「樂齡好靠山」網站專區特色



樂齡好靠山

## 「隱形冠軍論壇」共創台灣城市發展新契機

南山人壽自2012年起定期舉辦財經論壇，希望透過直接的交流對話，深入了解台灣經濟，分享社會發展的趨勢與脈動，提升民眾對在地的關注與投入。

2018年規畫一重量級講座，邀請產業隱形冠軍與台灣中小企業主面對面座談。與會的貴賓包括：和大工業沈國榮董事長、貿聯集團梁華哲董事長、大成鋼集團謝榮坤創辦人等一流的企業家，透過近距離溝通，不同觀點的相互啟發，激盪及傳授與會者如何在全球商戰中洞燭先機，用獨特的創新與併購，成為世界利基市場的隱形冠軍。





## 數位金融 創新 E 化

南山人壽善用科技力量，深耕金融科技，與世界知名的德國SAP公司合作，推動台灣最大規模FinTech工程，啟動「境界成就計畫」，透過資訊科技達成企業轉型目標，提升營運效能及競爭力。這項計畫，不僅是系統升級專案，更是台灣罕見的高科技創新轉型實例。秉持從客戶角度出發的理念，「境界成就計畫」以客戶整體保障面向來規劃，協助客戶主動掌握各階段保障缺口；同時，透過系統建構的高效整合平台，讓業務員進行全方位的客戶管理，即時、主動掌握客戶需求，與客戶更緊密結合。南山人壽期待透過境界計畫，驅動企業持續創新，成為保險業企業轉型的最佳典範。

## 接軌數位金融 提供智慧服務

### 培養新時代智慧金融人才

隨著金融科技的發展，保險業已邁入科技時代，2018年南山人壽聯合南山產物擴大招募逾600位優質內勤菁英，鎖定海內外大學、研究所畢業生、不限科系，提供包括人工智慧研發工程師、產業分析師、大數據策略分析人員等職缺，積極培育新時代的智慧金融菁英。

### 業務夥伴數位轉型

除了擴大內情菁英，更推動人才轉型工程，南山人壽導入端對端(End to End)的創新思維，進行流程改造及人才轉型計畫，以「啟動智慧保險家」、「打造數據分析服務力」作為主軸，帶領內勤同仁與業務夥伴全面展開數位轉型旅程。

### 啟動智慧保險家 接軌數位金融

南山人壽掌握數位金融趨勢新思維，自2016年起，開始運用數據探勘(Data mining)技術，培育業務夥伴運用數據分析，養成智慧銷售的思維及行動，幫助業務夥伴從精準行銷的服務經驗中，轉型成為智慧保險家協助客戶規劃更全方位保障。

此外，不定期透過實體及數位課程，向業務夥伴溝通金融科技的最新趨勢與應用，並於內部Jam平台成立「NS境界學堂」社群，養成內外勤夥伴對科技及數據運用的敏銳度。

我們集結內外勤夥伴、系統設計顧問、訓練企劃人員...等，共同研發轉型推動教材，除了實體課程，更積極強化內外勤夥伴的系統操作能力，讓業務夥伴順利與保險科技(InsurTech)接軌。



## 打造數據分析服務力

南山人壽積極打造業務夥伴數據分析服務力，引導業務夥伴翻轉思維，透過數據，提供客戶更個人化的精緻服務，讓客戶再升級。



### 智慧保險銷售流程訓練

導入智慧保險觀念，提升業務夥伴運用智慧工具的能力。



### 智慧銷售流程結合A&H商品訓練

結合議題行銷、需求引導、保單健檢、新人專屬組合商品的訓練規劃，透過需求檢視工具運用及銷售演練，協助業務夥伴藉由需求引導及保單健檢，創造接觸機會，進而找出客戶的三面向九保障缺口，並切入商品建議，提供客戶適切的保障規劃。



### 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...等運用，進而使業務夥伴瞭解銷售活動管理的效益。



### 保險需求規劃專業訓練

協助業務夥伴運用財務需求分析，快速精準的客製化需求及缺口額度，提供客戶三面向九保障的保險規劃，有助於提升業務夥伴的專業形象。



### 智慧增員選才訓練

從組織發展觀念開始，引導業務夥伴了解增員流程每一步驟的核心技巧，以及透過系統化管理工具，提升增員成效。



### 行動投保服務

透過iPad與雲端科技的結合，業務人員可隨時透過平板電腦，協助保戶輕鬆完成投保。

## 行動數位輔銷

我們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，建立知識庫平台，提供業務夥伴一站式即時訊息服務，並滿足保戶對於數位資訊的需求，大幅減少業務夥伴作業時間。南山人壽更提供業務夥伴高效能的管理工具，首創行動服務櫃檯，透過科技及貼心便利的軟體設計，隨時做好保戶服務。



### 保單管理e化

保戶在專屬線上服務平台「南山人壽保戶園地」，可進行各項保單及相關綜合服務，方便保戶即時掌握保單資訊。



### 南山人壽行動智慧網APP

推出涵蓋保單查詢、保單購買、條碼繳費等多功能的智慧型手機APP，帶給保戶全新行動服務體驗。



### 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。

## 善用數據分析 結合在地需求

### 在地化核保，提供客戶完善保障

保險業是支持台灣經濟活動重要的基石之一，根據保發中心最新統計，2017年台灣總保費收入高達1,174.75億美元（約3兆6060億元）為全球第10名。

儘管國人投保比例驚人，但仍欠缺為國人量身打造，以在地化核保數據為基礎的核保準則。由於現行核保手冊係以國外統計數據為基礎編製，雖可掌握核保風險，若能加入台灣在地實際的核保經驗，將可提供更細緻化的風險評估服務。

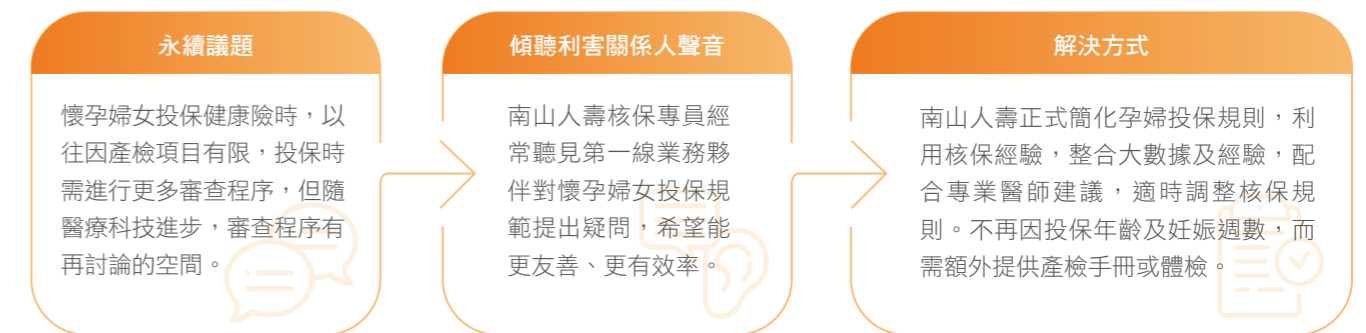
### 關懷女性，建置本土保險數據庫

2016年起，南山人壽以在地化數據為基礎，與再保公司共同修訂「乳房纖維疾病核保準則」，共同捍衛女性投保權益。此舉打破以往只要婦女曾罹患乳房纖維疾病，即難以投保的困境。在本土數據資料庫支持下，只要客戶提供追蹤報告，證實身體狀況穩定，檢查結果與前次對照無異常變化，就可接受客戶的投保，提供客戶更周全的風險保障。

繼修訂「乳房纖維疾病核保準則」後，南山人壽2018年更持續精進，研究調整「懷孕婦女核保規定」，透過友善核保服務，為準媽媽提供更優質服務。

### 大數據核保，體貼懷孕婦女

南山人壽傾聽社會脈動，利用在地核保數據及經驗，提供準媽媽優質核保服務。



## 大數據分析，提供精準服務

2018年，南山與國際知名再保公司合作，將客戶資料與理賠紀錄，諸如醫療照護保障缺口、收入狀況、投保行為、消費習慣等大數據進行交叉分析，發現不同的客群在疾病理賠與個人社經地位、居住地點等因子有高度相關。

透過數據分析，便可針對不同客戶群的風險屬性，建立風險預測模型。進一步為新客戶提出購買建議，並針對既有客戶之保障缺口，提出簡化核保服務，客戶只要簡易告知體況、免體檢，最快當天就可獲得保障。

南山將大數據AI技術應用在保障規劃，推出「好易保」專案，更簡化投保流程服務，藉由簡易資訊，即可為客戶快速承保，享有更全面的保障！



## 遠距健康照護服務

南山人壽與臺北醫學大學附設醫院及彰化基督教醫院合作，將保戶個人居家量測的血壓、血糖等生理數值，經由網路傳送到遠距健康照護中心，再由遠距中心進行主動追蹤和提供個人化的照顧指導，能夠因應保戶各種身體異常狀況，即時提供最合適的處理和醫護建議，幫助保戶落實健康管理。

透過科技，讓家庭與醫院間照護零距離，等同在家中建置了一組專業醫療團隊，鼓勵保戶以實際行動管理自身健康，並藉此引領保險產業與預防醫學領域結合，提升社會的健康力。

## 南山e學院 能力新境界

為培育員工掌握數位金融新思維，南山人壽將培訓資源升級，從數位E-learning轉型為行動學習Mobile-learning系統，領先業界2014年打造無時空限制的學習平台「南山e學院」，將行動科技落實應用於訓練與學習。

2018針對內勤員工開設1,126門數位課程，包含共通課程、年度訓練課程、管理課程與部門專業訓練課程，共計完訓180,307人次，合計訓練時數共146,171小時，以更多元、更活潑的訓練模式，協助員工落實專業學習，提升訓練成效。



保戶關懷  
貼心安心

南山人壽重視及傾聽每一位保戶的真實心聲，依照客戶的核心需求，設計及建置多元化意見蒐集、回應及滿意度調查機制，循序漸進打造優質的服務基石，為保戶提供全方位的關懷服務。

## 全方位智慧客服 24小時貼心服務

隨著科技快速發展，客戶服務介面也逐漸從電話、傳真，蛻變為全方位的智慧客服機制。透過手機、平板電腦等行動載具，保戶可直接與公司聯繫，即時取得所需資訊，不用受到時間及地域的限制，享受24小時全年無休的客戶服務。

## 打造智慧客服 迅速提供專業服務

運用智慧型轉接策略，系統會將客服專員的專業領域與客戶需求配對，讓客戶迅速獲得專業服務，並透過歷程資訊整合平台，完整記錄客戶每次來電/臨櫃諮詢事項，作為滿意度檢討與提升之重要基礎。

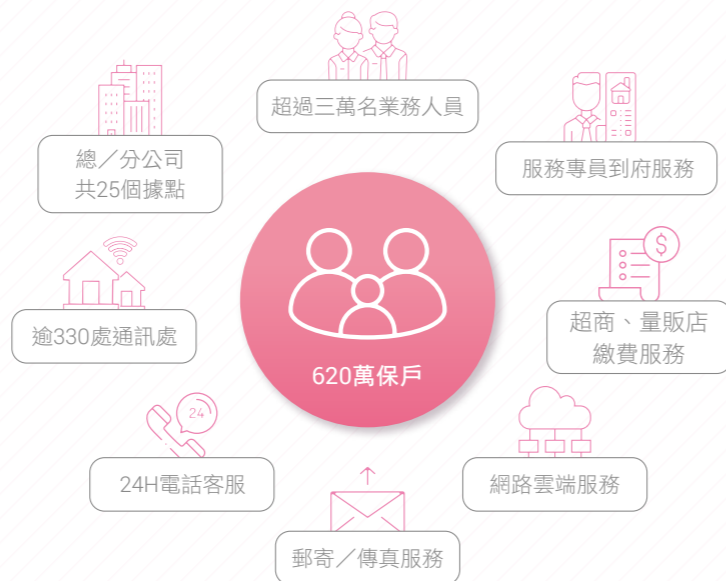
## 建立以「客戶需求」為中心的資訊整合平台

南山人壽建有「客戶服務歷程資訊整合平台(CIC360)」，將客戶的需求資訊，整合至同一介面，客服人員在服務過程中，不需切換畫面，即可藉由單一介面快速進行服務。此外，透過360度的查詢平台，迅速掌握客戶資訊，提供客戶全方位的服務。



## 多元便利服務管道

為了讓保戶在投保流程中，擁有直接、便利且即時的服务體驗，我們建構多元溝通管道，從實體到雲端，透過公開、透明的多元服務管道，揭露各項資訊與活動訊息，與保戶維繫良好的互動關係。

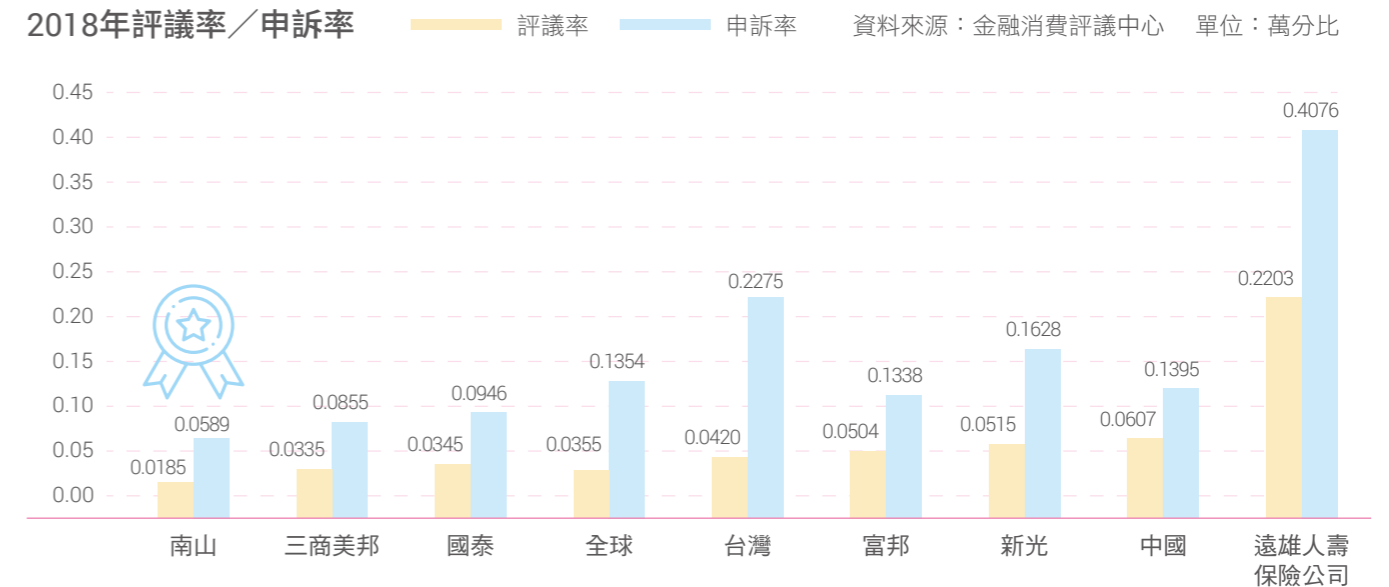


行動服務	南山人壽行動智慧網APP	專為智慧型手機族群所開發的APP，提供南山保戶及一般大眾即時便利的行動服務。
E化服務	企業網站	南山人壽企業網站： <a href="http://www.nanshanlife.com.tw">www.nanshanlife.com.tw</a> ，提供公司各項商品、服務、活動訊息及資訊公開內容。
	社群媒體	南山人壽 南得好靠山 FB官方粉絲團： <a href="https://www.facebook.com/NanShanLifeInsurance">https://www.facebook.com/NanShanLifeInsurance</a> Youtube企業頻道： <a href="http://www.youtube.com/user/nanshanchannel">http://www.youtube.com/user/nanshanchannel</a> Instagram官方帳號： <a href="https://www.instagram.com/nanshan.co/">https://www.instagram.com/nanshan.co/</a>
實體服務	南山Fun生活電子報	藉由電子報，提供保戶最新商品、服務及活動等訊息。
	媒體資訊揭露	舉辦記者會、新聞稿發佈、媒體採訪、新聞露出、廣告等方式，擴大服務資訊的傳遞。
	客服中心服務櫃檯LCD	於中山、板橋、中壢、台中、高雄、北高雄等客服中心，設置多組動態LCD螢幕，隨時播放南山人壽最新服務與活動資訊，提供快速正確訊息。
	各項保戶服務活動	不定期舉辦各項保戶活動。
	南山Fun生活雙月刊	提供保戶最新訊息、商品、服務及活動等訊息。
	商品DM	南山人壽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，也註明相關法令規範、風險警語等，提醒保戶注意自身權益。
	各式文件通知	傳統郵寄，進行服務及e化通知。

## 完善申訴處理機制

南山人壽珍惜每位保戶的託付，我們從客戶角度出發，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，我們更追根究底，從問題源頭進行檢視，持續精進服務流程與品質，提供更優質的服務體驗。正因為這份持續改善的用心，南山人壽不僅連年獲得保戶高度評價，根據金融評議中心所公布的申訴率及評議率數據顯示，南山人壽在中大型保險公司中，自2012年起已連續7年蟬聯持續保持業界最低的佳績。

### 2018年評議率/申訴率



## 定期調查保戶滿意度

為傾聽保戶真實的心聲與期望，了解與掌握保戶對南山人壽的服務感受，我們每年定期委外進行滿意度調查。凡保戶表示不滿意的事項或服務，皆於保戶反應後1日內通知相關單位處理、檢視與研擬改善方案。



註1：電話滿意度調查問項為

- ① 客服櫃檯：櫃檯環境、服務態度、完成客戶所需之服務、案件處理速度、主動詢問其他服務需求等
- ② 理賠服務：申辦程序、案件處理速度、服務態度、說明清楚、表達關心等
- ③ 電話客服：說明清楚、完成客戶所需之服務、服務態度、親切問候、主動詢問其他服務需求等

註2：2018問卷調查

- ① 針對前往客服櫃檯之保戶填答問卷進行統計，詢問題項為：「環境整潔/擺設」、「貼心設施」、「服裝儀容/專業度」、「服務態度/禮儀」、「清楚解釋並確實完成服務」、「等候時間」。
- ② 保戶針對上述問題，採用5等量表，給予1~5等評價（1：極不滿意~5：極滿意）。
- ③ 整體服務滿意度：統計有效樣本中填答4、5之總數與有效問卷數之比值。
- ④ 2018年問卷調查有效樣本總數：11,987件。

此外，南山人壽針對各項保戶服務業務，皆制定服務評量指標，藉由客觀的評量方式，定期監控各項指標，確保保戶獲得一致的優質服務。

### 服務指標KPI



註1：文件齊全免照會調查者之醫療理賠案件  
註2：文件齊全，不須補件



### 南山產物 重視及回應顧客聲音

南山產物重視顧客聲音，針對車險保戶推出「特定區域15分鐘抵達車禍現場」，以及「小額理賠現場核決」兩項服務，並執行客戶滿意度調查，調查結果顯示，2018年的服務滿意度高達95%。

自2018年7月起，針對車險保費達3萬元以上客戶推出「事故現場VIP服務」，若VIP客戶在六大都會區發生交通事故，從事故現場服務、車輛拖吊、進廠安排，皆由專業理賠人員協助處理；且當事故車輛因損壞而無法繼續使用，而車內乘員需趕赴下一目的地時，本公司亦與台灣大車隊配合，提供免費接送的貼心服務。

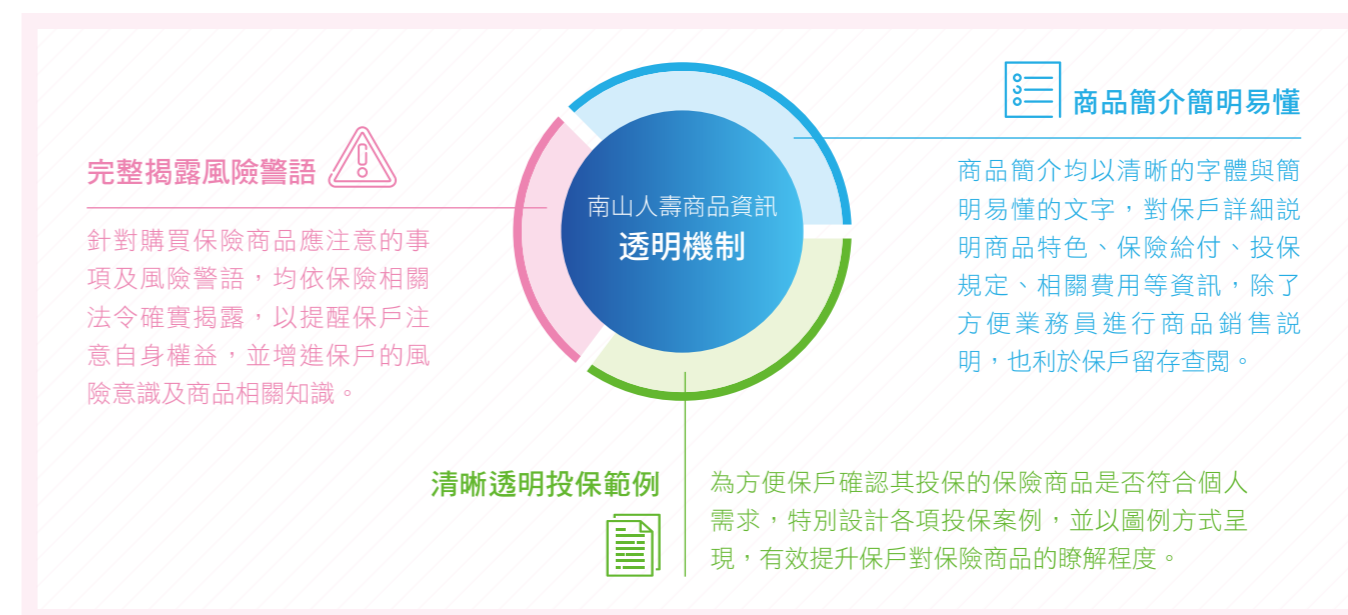


## 透明資訊 隱私保護

南山人壽重視保戶資料安全，無論是保戶購買前及購買後，都有詳盡的商品說明、完整的風險資訊揭露，維持交易公平。相關商品內容之審視，都以適法性為重點，逐一清查是否正確合法，並建置完善的客戶隱私管理機制，確保客戶個人資料安全無虞。

### 商品資訊透明

為正確傳達商品訊息，南山人壽透過簡明易懂的商品簡介、網站商品訊息，以及清晰的投保範例，打造透明公開的資訊傳遞管道，並確保廣告內容均無誇大不實欺騙保戶的情形。





## 行銷宣傳管理

為確保商品行銷宣傳的資訊透明清晰，並符合相關法令規定，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程序」供各單位依循。

我們訂有「商品簡介應揭露事項自行檢核表」，讓各單位製作商品簡介時，能自行檢核相關的法令遵循事項，以確保對外使用之各式商品文宣皆能符合主管機關及相關法令之要求。

此外，南山人壽對於業務員在招攬及服務過程中，要求應符合法令外，在業務員作業上也配合各項作業訂有相關作業規範，業務員如有違反時，一切依法令、合約、相關處理規章處理，強化業務員招攬品質。



### 保障內容清楚詳盡

為了讓保戶充份瞭解其所購買的保險商品及相關保障內容，每一份商品簡介中均以清晰易讀的字體與文字，詳細說明商品特色、保險給付、投保規定、相關費用說明等，除了方便業務員於銷售商品時便於說明，同時也利於保戶留存，隨時進行查閱研讀。



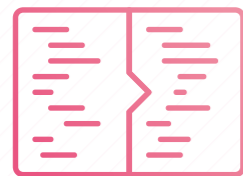
### 保戶權益確認書 雙重把關

南山人壽透過「保戶權益確認書」，在投保時提醒保戶重要注意事項，使保戶充分了解保障內容及相關權益後，再決定是否投保。

為維護保戶權益，南山人壽於審核投保案件時，皆透過要保文件瞭解保戶投保目的、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。

## 即時保單健檢

南山人壽為使業務夥伴能更廣泛的服務客戶，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保單或同業保單進行彙整，讓客戶更方便、更快速了解已擁有的保障及缺口。



### 直覺化展現保障三面向

以直覺化方式呈現客戶終身保障，幫助客戶了解未來保障變化，同時，業務員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。

## 嚴謹個資管理

南山人壽重視保戶的個人資料，在2012年即成立個人資料檔案安全維護管理組織，系統化進行個資管理機制。此外，每年南山人壽均編制年度個人資料保護管理自我評估報告書，針對各項作業進行整體檢視，確保所保管的個人資料受到嚴密及完善的保護。

## 個資保護機制

南山人壽於2017年取得由SGS-Taiwan所核發之BS10012個人資料保護管理證書，在嚴謹的管理組織及管理架構之下，2018年度並無被認定屬於重大個資事故或資訊安全事故，亦無個資相關之裁罰案件。南山人壽以完整的系統管控，落實對保戶個資嚴謹管理的承諾。

為確認個資管理循環的有效性，2018年已執行個資盤點、個資風險評鑑，以及個資料保護作業自評等作業，結果顯示，南山人壽在個人資料保護流程上，皆符合個資保護相關規定。

此外，我們將個資列為南山人壽員工的必修課程，持續進行個資保護之宣導與教育訓練，除指派專業講師於各地區舉辦實體課程外，更透過網路學習平台，強化員工對個人資料保護的風險意識。

## 南山產物 完善個資管理機制



### 從客戶角度思考

為維護顧客權益與服務品質，南山產物秉持「從客戶角度思考」的企業理念，透過系統面、管理面，二面一體的機制，強化消費者個人資料之安全性。



### 系統面

以既有資訊安全政策為基礎，於2014年取得資訊安全管理系統國際標準認證「ISO27001」，2018年也經認證機構年度複檢通過，持續確保核心業務的運作及資料的機密性、完整性與可用性。



### 管理面

年度個資盤點：定期進行個資盤點，請各單位辨識各作業流程中出現的個人資料，並進行個人資料盤點。

年度個人資料保護作業自我評估報告：每年度定期提出相關自我評估報告。

教育訓練：每年度全體員工進行個人資料保護認知宣導及教育訓練。

內控作業處理程序：因應相關個資法令更新，修訂相關內部規範及內控作業處理程序。



## 重視女力 幸福職場

員工是公司最珍貴的資產，更是企業維繫競爭力的關鍵。南山人壽成立迄今逾50年，視員工為永續發展的堅強後盾，落實員工照顧，以此為人力資本發展的重要基礎，延攬不同專業的優秀人才加入，建構富有發展機會的幸福職場，期許成為求職者的首選保險公司，一起為客戶服務與企業永續成長共同努力。

在堅信「人才」是企業根本的理念下，南山人壽在投資人才上不遺餘力，長期致力於營造友善融洽的勞資關係，保障客戶權益，除了透過員工金融保險業中位數以上、具競爭力的獎酬，並理解員工多樣性需求，制定完整的身心發展計畫、福利措施、工作環境，以及建構平等、自由、開放的職場環境，讓同仁感受到公司的照顧與尊重，凝聚企業認同感，在職場與生活間取得良好平衡，同時也能充分發揮自己的才華和能力，在職場舞台上成就自己。

## 內勤員工結構

2018年南山人壽內勤員工總人數為3,952人，內勤員工有73.5%分佈在30至50歲之間，平均年齡為41歲，平均年資約為12.6年。在員工多元化部份，2018年共雇用身心障礙員工30人。另外，非典型合約人員約為761人(約為內勤員工總人數的19.3%)。

### 員工雇用狀況與國籍分布

單位：人

全公司總計 3,952 人		
1,358	正職—不定期契約人員 (全職人員)	2,594
1,352	本國員工	2,591
6	外國員工	3
1,101	非主管職全時員工人數	2,345
19	身心障礙員工雇用人數	11
2	原住民員工雇用人數	4

### 南山產物人力結構

單位：人

全公司總計 694 人		
242	正職—不定期契約人員 (全職人員)	452
1	定期契約人員	0
243	本國員工	452
4	身心障礙員工雇用人數	1
1	原住民員工雇用人數	1

註：1.本公司無聘用定期契約及兼職人員  
2.非主管職全時員工人數，較2017年減少4.4%

### 新進人員比率

單位：人

年齡	男	%	女	%
29歲以下	102	2.6%	134	3.4%
30~50歲	87	2.2%	91	2.3%
51歲以上	5	0.1%	1	0.0%
新進員工總人數	420			
新進員工佔 整體員工之比率	10.6%			

### 離職人員比率

單位：人

年齡	男	%	女	%
29歲以下	34	0.9%	86	2.2%
30~50歲	132	3.3%	190	4.8%
51歲以上	112	2.8%	28	0.7%
離職員工總人數	582			
離職員工佔 整體員工之比率	14.7%			





## 重視性別平等

由於金融產業特性，女性員工佔多數，南山員工性別女男比例為19：10，且女性主管人數約佔所有主管人數的50%，顯見女性員工在南山人壽有很好的表現及發揮空間。

為加強對女性員工權益之維護，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，並規範所有員工必須接受課程訓練及測驗，創造友善、零職場性騷擾的工作環境。

家庭是社會安定的基礎，南山人壽體恤有照顧幼兒需求的同仁，依法提供完整育嬰假制度，2018年共有354人符合申請育嬰留停的資格，其中有108人申請育嬰留停，2018年復職人數為21位，復職率為47.7%。

### 育嬰假申請狀況

項目	單位：人		合計
			
2018年符合育嬰留停申請資格人數	122	232	354
2018年實際申請育嬰留停人數	6	102	108
預計於2018年申請育嬰留停復職的人數	1	43	44
2018年育嬰留停復職人數	0	21	21
2017年育嬰留停復職人數	3	25	28
2017年復職後持續工作一年之人數	2	21	23
留停申請率	4.9%	44%	30.5%
復職率	0.0%	48.8%	47.7%
留任率	67%	84%	82.1%

- 註：1. 「2018年符合申請育嬰留停申請資格人數」定義：3年內（2016-2018年）有請過產假及陪產假的員工人數  
 2. 「2018年育嬰留停復職人數」定義：2016年申請並於2018年復職、2017年申請並於2018年復職、2018年申請並於2018年復職的人數  
 3. 「留停申請率」定義：實際申請育嬰留停人數／符合育嬰留停申請資格人數  
 4. 「復職率」定義：2018年育嬰留停復職人數／預計於2018年申請育嬰留停復職的人數  
 5. 「留任率」定義：2017年復職後持續工作一年之人數／2017年育嬰留停復職人數

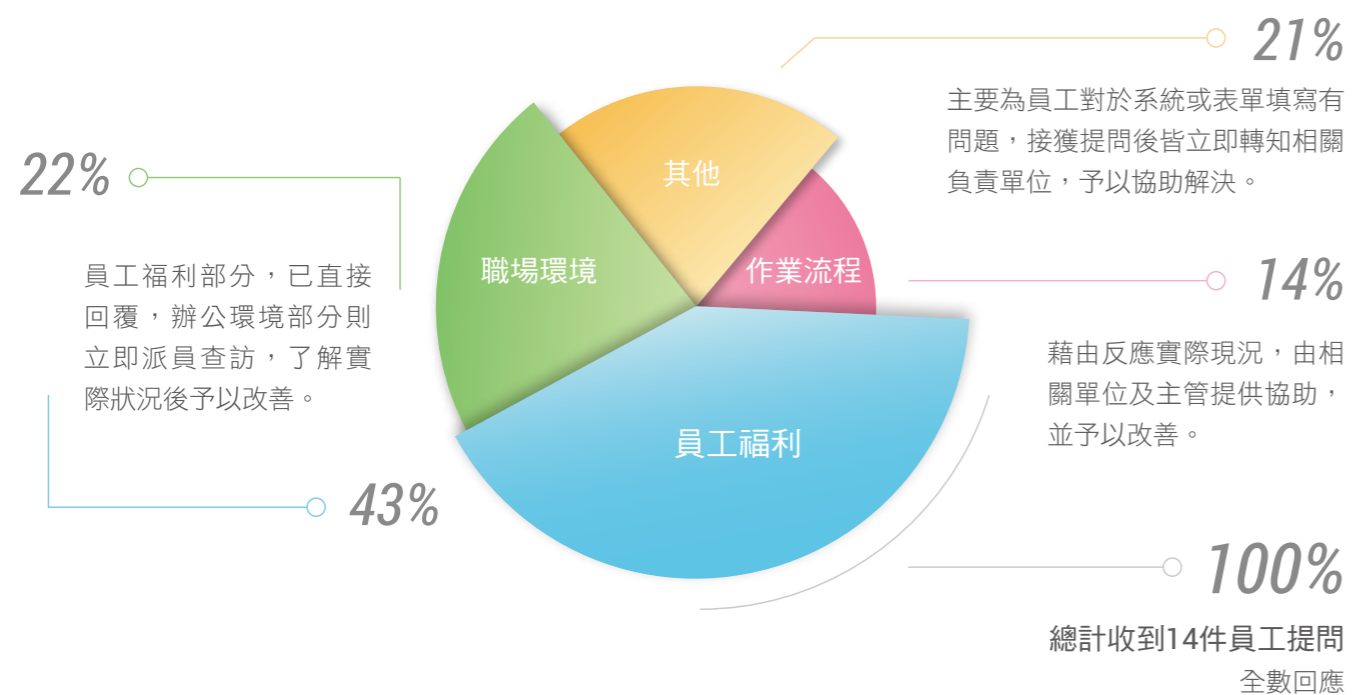


## 多元溝通管道

為直接、有效的全面瞭解及傾聽員工聲音，南山人壽建置多元溝通平台，讓員工回饋意見、提出建議或申訴，迅速解決員工的困難，建立以尊重、平等、開放溝通之氛圍，提升員工對公司的認同感與向心力。在多元機制保障下，2018年共計收到3位員工申訴案，依程序由專人全程保密回覆處理，並已妥善處理完成結案。

- 01 董事長交流站**  
由董事長交流站信箱定期發函，向員工說明公司最新營運狀況，及對員工的期許、勉勵與關懷，加強員工認同，凝聚共識。
- 02 內勤員工網站**  
提供內勤員工有關企業文化、公司經營理念、最新動態、各項專業知識內容等資訊。
- 03 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。
- 04 專屬人資服務窗口**  
為了更進一步預知、了解員工需求，各功能配置專屬的人資服務窗口，以提供更貼近員工需求的服務。
- 05 Town Hall Meeting**  
定期透過全國視訊連線舉辦員工溝通大會，由執行主管與員工面對面溝通公司重要方向和策略、以及對員工及組織期許，讓遍佈全國各地的員工能同步掌握公司脈動，跨區互動溝通，建立全員共識。
- 06 WEinNS電子報 (內部刊物)**  
讓員工更深入了解公司重要政策、策略與重大事件，並掌握各部門最新動態，形塑南山人壽整體企業文化，並提供員工意見回應機制。
- 07 專題快報/EDM**  
針對公司年度重要議題、活動、經營理念或營運動態，以單次、每週、雙週或每月等不同頻率發布各式專題快報/EDM/信函/公告，協助員工即時掌握公司最新動態。
- 08 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，並據以進行改善方案。
- 09 各單位溝通窗口**  
人力資源部建置各部門主管及秘書聯絡網，即時溝通公司重要訊息及相關活動。除主管及秘書外，亦不定期電話抽樣訪談各部室員工，及時了解重要政策的宣達狀況或員工反應等。
- 10 重要訊息即時公告**  
管理制度或組織調整，均即時於內部網站或e-mail公告。
- 11 員工溝通信箱/申訴專線/關懷專線**  
員工溝通信箱：  
NS-HumanResources-Communication@nanshan.com.tw  
員工申訴專線：  
02-8758-8366，由專責主管接聽並匿名處理員工申訴案件，提供員工安心的申訴管道。  
員工關懷專線：  
02-8758-8330，由人力資源部相關主管負責接聽，回覆員工疑問。  
員工關懷小卡：  
針對特別需要關懷的同仁，製作發送EAP小卡，提醒同仁需要時可使用這些服務。

## 2018年員工意見回饋狀況



### 建構幸福職場

南山人壽堅信唯有快樂的員工，才能傳遞給保戶幸福的力量，因此，我們關心員工身、心、靈全方位健康，建構完整關懷機制，塑造幸福職場。

### 良好職業安全衛生管理機制

和諧安全的職場環境，是培養樂活員工重要的一環。南山人壽設有職業安全衛生委員會，委員會成員共七人，勞工代表比例高達86%，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。

2018年南山人壽員工沒有發生任何一件職災死亡與職業病的案例，在11件發生的輕重職災案件中，除1件為工作場所(工地)跌倒之意外，其餘為上下班交通事故所致。



## 內勤員工傷害率及缺勤率

年份	傷害率(IR)			損失天數比率(LDR)			缺勤率(AR)		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
2016	0.10	0.16	0.27	9.05	5.02	14.07	0.64%	0.95%	0.84%
2017	0.06	0.08	0.14	1.73	4.76	6.49	0.77%	1.19%	1.04%
2018	0.06	0.16	0.22	1.34	7.90	9.24	0.82%	1.20%	1.07%

數據說明：2018年傷害率與損失天數增加原因，多屬於上下班交通事故所致；缺勤率增加係因2018年工作天數較少，惟請假天數與去年相當所致。2017年職災案件7件，2016年則為13件。

註1：傷害率 (IR) = (失能傷害人次數 / 工作總時數) x 200,000

註2：損失天數比率(LDR) = (失能損失總天數 / 工作總時數) x 200,000

註3：缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作天數) x 100%。總缺勤日數包含事假、家庭照顧假、住院病假、非住院病假、安胎假、癌症療養假、生理假等假別的請假天數。

註4：計算IR及LDR之工作總時數、失能傷害人次、失能損失總天數採用勞動部職災申報統計表資訊進行計算

註5：AR總缺勤日數計算採人資系統實際統計缺勤時數 / 每天工作8小時計

另外，為守護員工的健康，由職業安全衛生委員會舉辦員工健康促進活動，從內而外，推動各項軟、硬體措施來關心員工健康。

### 社團活動—樂活南山、員工聯誼活動

- 持續推廣深獲好評之樂活南山活動，員工自行組團20人以上，參與有益身心靈平衡之休閒紓壓活動，即可獲得補助
  - 舉辦芳香精油紓壓、手沖咖啡體驗等活動，促進跨單位員工交誼與紓壓
- 總計投入費用126萬元，成果深獲員工好評。

### 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超過40篇。

### 健康活動—南山人動起來，減碳健走愛地球活動

- 以南山金融中心為起點，規劃十條健走步道，並設計健走手冊，鼓勵同仁利用中午午休或下班後，邁開腳步，大步健身同時以每十萬步，捐出1棵防風樹苗的方式，開啟公益循環，為台灣永續盡心力。
- 活動累計捐出3,000棵樹苗，作為台灣海岸線植栽固砂海岸工程。

### 優於法令的健檢—癌症篩檢檢查

- 每年一次的員工健檢，加碼提供腹部超音波及血液腫瘤標記篩檢
- 共計3,120人參與員工健檢，佔全體應檢人數84%。





此外，我們亦推動以下措施及活動，提供員工更完善的健康職場環境：

- 

**設置健身中心**  
於南山金融中心建置南山健身中心，配置先進運動器材，協助員工養成定期運動的健康習慣。

  - 使用人次推估約2,500人。
- 

**設立健康服務站**  
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健康服務，並於南山人壽金融中心成立「健康服務站」。

  - 2018年共計辦理30次健康服務，參與人數達 200 人次
- 

**CPR+AED教學訓練**  
持續與相關單位合作辦理CPR+AED教學訓練，提供員工相關急救知識及實際演練。

  - 持續推廣CPR+AED教學，獲得安心場所認證資格
- 

**健檢一對一諮詢**  
年度健檢結束後，由專業醫師提供員工正確預防保健知識，以及一對一諮詢服務。

  - 共計辦理13場健檢報告，由專業醫師進行一對一諮詢服務，提供員工正確預防保健知識，共計吸引121人次參與。
- 

**施打「季節性流感疫苗」**  
因應流感疫情，提供員工施打季節性流感疫苗接種服務。

  - 2018年度總計共辦2場流感疫苗健康促進推動，總計134人參與注射。

## 多元紓壓管道

除了維護員工的身體健康外，南山人壽也關懷同仁職場心理健康，透過與外部專業心理諮商單位「財團法人華人心理治療研究發展基金會」繼續合作「心靈會客室」EAP (Employee Assistance Programs, 員工協助方案，簡稱EAPs) 服務，提供包括「0800免付費專線」及「員工諮商服務」，等多元紓壓管道，讓員工能有效紓解公私壓力，積極管理情緒問題。

- 0800免付費專線服務**

可撥打0800免付費電話，由專業心理師提供初步生活與工作壓力問題紓解及法律諮詢。自2016年起累計70人次使用。
- 員工諮商服務**

撥打0800諮詢專線後，經心理師評估需進一步面對面諮商晤談，將由華心提供諮商場地，並安排合適之心理、管理專業人員，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。累計82人次使用。
- 員工關懷小卡**

針對特別需要關懷的員工，製作發送EAP小卡，提醒需要時可使用相關服務。
- 舉辦「暖心傳情，感謝有你」活動**

邀請同仁寫下所感謝的對象及內容，於特定日期將感謝小卡及特製南山巧克力，傳遞給被感謝的同仁，形塑溫暖的企業文化與職場氛圍。
- 愛心停車位**

為體貼行動不便與懷孕女性員工，2015年起在自有大樓規劃「愛心停車位」，提供有需求的員工使用。
- 健康午餐吧**

於總公司1樓大廳設立「南山健康午餐BAR」，洽談品質、食安俱佳之精緻盒餐及現切水果店家駐點，減輕員工用餐時排隊、環境擁擠之不便。
- 幼兒園優惠**

為使員工能妥善安排家中幼兒就學，安心工作，與大型連鎖幼兒園簽約提供南山員工專屬優惠。

## 具競爭力薪酬制度

為吸引並穩定人才，南山人壽建立兼顧外部競爭性、內部公平性的健全薪酬制度。總體薪酬定位以金融保險業中位數以上為原則，同時配合市場脈動，針對關鍵人才保持策略彈性。依據2018年Towers Watson金融產業福利調查分析報告內容，南山人壽多數福利措施，均優於金融產業前50%的水準。

為響應政府提高年輕族群薪資政策，自2018年1月起，應屆男、女大學畢業生起薪為30,000元，碩士畢業生起薪約35,000元，特定職務、人才之起薪依職務內容可再彈性敘薪。

### 2018年薪酬水準速覽

	人身保險業／最低工資	南山人壽
經常性平均薪資	1	1.10倍
合計其他非經常性薪資	1	1.38倍
基層員工平均月薪	—	較2017年上升3.3%
應屆男、女大學畢業生起薪	1	1.36倍

註1：基層員工平均月薪；數據係由南山人壽內部自行比較得出

註2：本公司固定年薪13.5個月，另每年依公司營運狀況、部門/個人績效核發績效獎金。



### 2018年女性／男性薪資比例

員工類別	女性	男性
協理級(含)以上	1	1.05
經理級	1	0.98
主任/副理級	1	1.02
非主管職	1	1.01~1.03

\*計算基準採用各職級平均薪資



## 多元績效考核制度

績效管理是公司持續提升企業競爭力的基礎，南山人壽以透明、具體的「績效指標」(員工評核率100%)進行評量外，協理級以上更採用360度「行為指標」評量方式，激勵員工將企業文化展現於日常行為中，同時績效考核結果也作為員工晉升、發展、薪資調整及績效獎金發放依據。

## 完善員工福利措施

南山人壽為實踐幸福員工的承諾，除了提供符合勞動法令的勞健保、勞退金提撥等各項規定外，我們還為員工提供全方位員工團體保險及婚喪致禮/節金等福利措施，讓員工的生活無後顧之憂，專心致力於職涯發展。

### 業界首創員工長照保險福利

南山人壽提供員工團體定期壽險與意外傷害險各36倍薪資保額的保障，團體醫療保險除住院醫療保險外，更擴及門診醫療，建構完善的員工團體保險。另外，2015年起由公司負擔全額保費，提供員工「長期照顧險」，為業界首創。

### 南山人壽提供員工保險與業界、法令要求比較表

法令要求	保險同業	南山人壽
健保	健保	健保
勞保	勞保	勞保
	團險	團險
	定期壽險保額約 28倍薪資	定期壽險保額約 36倍薪資
		長期照顧險





### 團體保險／健康照護

- 定期壽險
- 意外傷害險
- 門診補助
- 住院醫療保險(註)
- 意外傷害醫療保險
- 癌症醫療保險
- 長期照顧險

### 服務週年獎勵



### 節金／致禮

- 端午節
- 中秋節
- 本人結婚
- 子女結婚
- 本人因公住院
- 員工退休
- 本人／配偶／父母 喪葬

### 休假

- 年假
- 全薪病假

### 優惠貸款

- 免息急用借支

### 員工活動

- 員工旅遊
- 健行活動
- 旺年會
- 慶生活動

註：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，保費由員工全額負擔。

## 優於法令的健檢福利

健康檢查能達到早期發現疾病，早期治療，降低對身體的影響的效果，因此，南山人壽提供優於法令的內勤員工健康檢查專案，員工可享有每年1次內健康檢查福利，且健檢內容則是優於法令規範18項健檢項目，並於全台共舉辦12場一對一醫師健康諮詢。

## 退休福利制度

南山人壽按「勞動基準法」訂定員工退休制度，設立勞工退休準備金監督委員會，按月提撥退休準備金至臺灣銀行信託部之勞工退休準備金專戶，到2018年年底退休準備金結存金額為8.41億元。

針對適用勞退新制員工，則按月提撥月提繳工資6%之退休金至勞保局的個人退休金專戶。目前選擇適用新制與舊制的員工比例約為7.9:1。委任經理人則依委任經理人職工退休基金由公司提撥薪資6%~10%，並依個人意願選擇勞退新制、信託基金、年金保險等。

南山人壽在勞動部規定保險業適用「勞動基準法」之前，即在中國信託商業銀行設有內勤員工公積金專戶，依員工年資提撥基本月薪5%~10%不等之金額，做為員工退休基金。(本項公積金已於2018年4月26日本公司董事會通過廢止，原在內勤員工公積金專戶之餘額，並已於2018年7月底全數返還予相關員工。)

針對內勤退休員工，提供符合資格之退休員工定期壽險，即首年度同原承保金額(36倍基本月薪)，續年度起原承保金額的1/2，由公司全額負擔。另外，針對內勤退休員工及協理級以上員工的配偶(員工退休前須連續加保5年)，也提供退休員工優惠自費團體住院醫療保險。另為關懷退休員工，南山人壽會在舉行年度重要活動時，邀請退休員工回公司共襄盛舉，如旺年會、登山健行、慈善公益活動等。

## 培育全能專才

隨著Fintech浪潮來臨，產業面臨數位轉型，南山人壽結合內、外部訓練資源規劃員工訓練發展體系，強化員工競爭力，將員工所須具備的各種知識技能區分為四大職能：

- 1 以從客戶角度思考及成為「智慧的南山」為努力的目標，協助員工轉型升級，學習使用智慧工具，培養全方位、高視野、全球觀、勇於任事的南山人才特質，迎接新境界。
- 2 依各單位專業人才需求、職務屬性及其所應具備的能力、職能等條件，整合相關資源與專業基礎知識，推出通識課程，為組織培育跨領域人才。
- 3 深耕校園，與大學特定系所合作開設課程，並針對在校學生舉辦實習生專案，讓學生學以致用，快速成長。此外，主動出擊，透過各校園徵才活動，持續吸引更多優秀學子加入南山。
- 4 瞄準目標人才及其群聚管道，進行精準招募，並舉辦大型招募活動，強化招募符合南山特質之優秀人才，為組織注入活水。

## 員工訓練發展與績效回饋

針對員工提供內外部訓練機會，依照人才培訓要點規定，員工可依工作需要，申請參與外部訓練活動，包括年度教育訓練、客製化訓練規劃與服務、國際人才交流與培育以及專業證照考試與獎勵等，2018年各職級員工平均訓練時數如下表所示。

## 內勤員工平均訓練時數

單位：小時

2018年		2017年		成果(男/女)		
7	最高治理機構	—	7	最高治理機構	—	無差異
49.3	一般員工	64.2	28.9	一般員工	33	+20.4 / +31.2
65.5	中階主管	79.3	38.4	中階主管	39	+27.1 / +40.3
43.7	高階主管	55.0	28.6	高階主管	28.9	+15.1 / +26.1

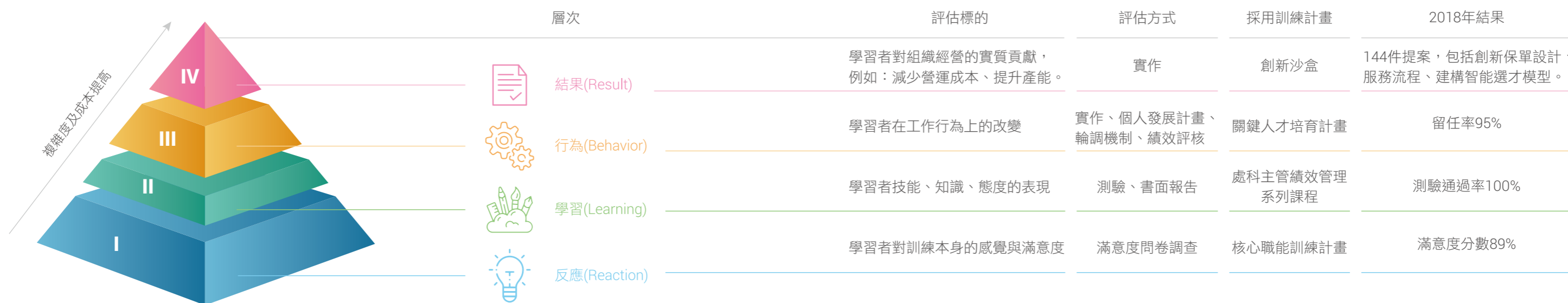
註：一般員工之職級：非主管職

中階主管之職級：主任、副理、經理級主管職

高階主管之職級：協理級以上主管職

## 訓練績效評估與回饋

南山人壽堅信人才是企業的根本，除了在投資人才上不遺餘力，為了有效達成訓練目的，充分落實成效與價值，採用Kirkpatrick的架構，以量化方式具體衡量訓練績效，展現學習成果與人才資本投入的效益。



## 2014年~2018年內勤員工各類訓練課程時數

單位：小時

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
訓練時數小計	78,937.0	72,638.1	103,109.6	133,744.0	238,484.2
共通能力	30,150.3	21,364.0	15,948.5	4,989.0	1,383.5
專業訓練	31,187.1	26,964.1	19,577.3	45,181.1	78,995.0
線上課程	9,312.0	16,304.5	60,537.0	76,148.45	146,171.3
外部訓練	8,287.6	8,005.5	7,046.5	7,425.5	11,934.4



## 培育接班人才

南山人壽網羅各界專業優秀人才，並依公司經營策略方向，培育接班人才，2018年總計有84位主管進行個人發展培育計畫(IDP)，透過主管溝通，進行發展領域/訓練/活動/專案/近身學習及職務輪調，透過定期追蹤人才發展進度，於年底呈報執行主管，以持續精進菁英人才發展。

## 專業證照 傲視業界

南山人壽領先業界陸續引進各項專業證照考試，鼓勵員工取得相關專業證照，培育的壽險管理師人數領先業界。2018年總計945人次報考包括FLMI、ALHC、ACS (Associate, Customer Service; 客戶服務師) 三大證照，整體考試通過率85%。

截至2018年底，在職員工取得美國壽險管理協會 (Life Office Management Association, 簡稱LOMA) FLMI壽險管理師資格認證人數達495人，佔全體內勤員工約13%，充份展現南山人壽培養專業人才的決心與努力。南山人壽持續在教育訓練的用心與努力，榮獲LOMA的肯定與讚揚，獲頒17座教育成就獎，包括3次獲得教育卓越獎。

## 堅實的精算師陣容

南山領先業界，大舉投入資源培養精算師，並鼓勵員工取得證照，目前南山共有11位精算師、18位副精算師，以堅實的精算師陣容，持續提供保戶更多優質的保險商品。

## 國內保險專業證照

南山人壽於2011年起即共同推動由財團法人保險事業發展中心舉辦的「保戶服務認證」，累計18屆總合格人數達2,617人，2018年有43%內勤員工獲得保戶服務認證證書，客戶服務功能員工通過此認證比率更達71%。





## 堅實夥伴 共存共榮

南山人壽擁有業界頂尖的業務員通路，目前擁有業務員人數逾3萬名，憑藉著高度專業與服務品質深獲保戶及社會各界肯定。

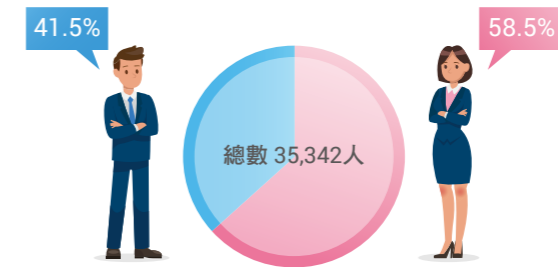
南山人壽所建構的委任承攬業務制度，提供業務夥伴一個優良的創業平台，透過優質的培訓課程、多元的獎勵方案，鼓勵業務員持續成長，進而增加收入、發展組織、實踐人生目標，創造屬於自己的壽險事業，與南山人壽共同成長。

### 專業業務團隊

南山人壽擁有逾3萬名業務員，男女比例為4:6，以30至49歲在職涯巔峰的族群占半數。我們以培育業務員成為全方位風險規劃師為目標，激發業務員主動關懷的服務熱忱。

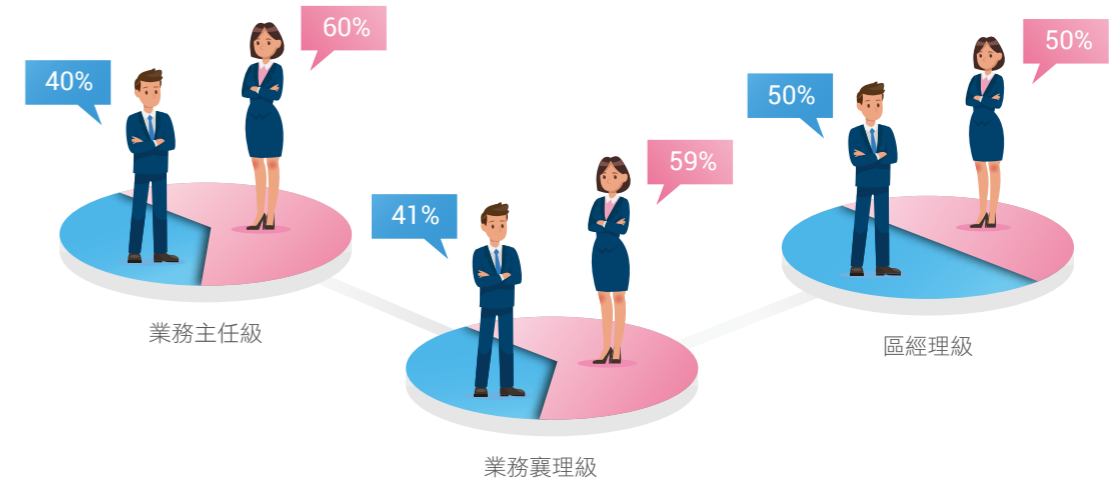
南山人壽深知專業保險人才是公司發展最重要的關鍵，唯有專業的人才方能精準對應客戶需求，因此針對不同層級、不同階段，有系統地提供精準訓練，全面提升職能及對自我價值的重視，培育出專業的保險人才與業務團隊，為保戶提供全方位保障。

### 業務夥伴人力結構

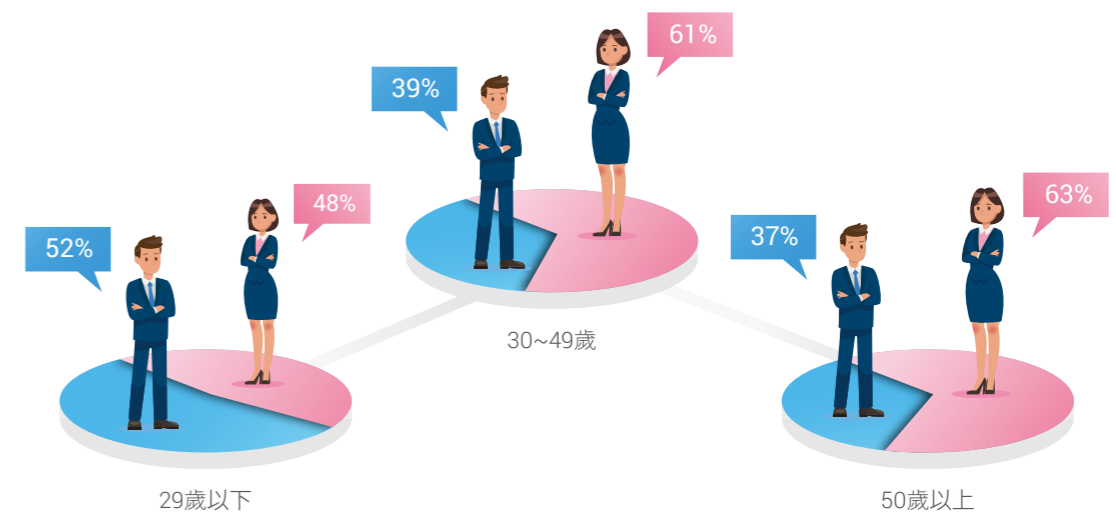


註：1.不定期契約：係指業務人員倘符合合約約定條件其合約即維持有效。  
2.業務夥伴人力結構狀況係指與公司簽訂業務代表承攬合約人數。

### 業務主管男女人數比例



### 業務員年齡分佈



## 分享與成長

南山人壽希望每位業務夥伴都是「公益服務業」的實踐家，提供保戶專業服務與全方位的保障，同時藉由不斷地學習、提升競爭力，在南山事業中成就自己，進一步也回饋社會，幫助更多人在南山成功。

### 完整培訓體系 多元輔助訓練

南山人壽設計六大學院、兩大講堂及三大學程，建構出南山智慧大學，根據職涯發展階段及需求，有系統地提供業務夥伴精準的培訓，賦予從事保險業所需的專業知識、態度與技能，培育全方位保險專業人才。



## 新人學院：培育數位時代金融尖兵

面對保險業的新時代，在完整的訓練體系下，社會新鮮人也能透過專業教育訓練及智慧金融平台，在此逐步累積專業、成就與經驗。

作法	效益
建置準增員專屬平台，透過線上潛能測試分析及三階段面試，篩選優質新進人才，新進人員可在專屬平台上一站完成登錄及考試流程。	具環境效益，有效擺脫過去紙本作業需填寫各式申請書及文件寄送的困擾，減少紙張使用，提升作業效率。
準增員可透過平台上的南山e學院Jam群組-新人寶庫x看見成功，取得考取證照相關輔助資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助新人取得證照，讓新人更瞭解南山經營理念、培訓、業務制度、委任藍圖及發展舞台等資訊</li> <li>建立新人對南山品牌與經營團隊的認同感，強化新人在南山發展的信心</li> </ul>

為培養新世代業務人才，我們規劃於2019年推動「優質人才培訓計畫」，透過為期1年，超過200多個小時的系統化專業養成訓練，輔以南山全新端對端境界系統平台，支援新進人員有效執行業務，開創屬於自己的嶄新的未來。

### 全新「優質人才培訓計畫」與原「新秀輔訓計畫」比較表

	原計畫	優秀人才培訓計畫
訓練課程	1.三階段，9個月 2.委任主任視同結業，不需參訓	1.四階段，12個月 2.委任主任持續保留參訓資格
銷售活動量管理	無	增加銷售活動量管理，培養新人良好工作習慣
專案獎金	財務補助：最高每月領2.6萬元	財務補助：最高每月領2.7萬元

### 即時回應世界議題 提供新人精準訓練

中美貿易戰、英國脫歐、法國黃衫軍之亂等政經局勢的轉變以及海外投資政策改變，造成資本市場動盪不安。南山人壽在2018年重新啟動銷售投資型保單，我們規劃了全方位保險理財課程，從新人的財經職能養成課程，到總體經濟數據解讀與市場趨勢的洞察等，協助保險新鮮人快速學習與成長。

在稅務議題部份，2018年共計有1,182位新人參與稅務課程培訓，強化業務夥伴服務能力，成為客戶人生各階段的全方位風險管理顧問及財富管理顧問。





## 管理學院－建構成功精英團隊

2018年推出「智慧增員選才」訓練，共有466位業務主管參與培訓，從組織成立開始，引導業務主管了解增員流程每一步驟的核心技巧，透過全新的增員管理工具，提升業務主管組織發展成效。

### 精銳學院－培育競賽常勝軍

精銳訓練課程內容搭配公司競賽節奏，協助精銳學員成為競賽常勝軍，除了邀集公司業務主管擔綱講師群，亦聘請外界專業講師進行互動演練與指導。課程特點為藉由導師（Mentor）制度，視學員狀況提供個人化建議，引領學員朝競賽目標邁進。



### 黃埔學院－培育新世代潛力主管

黃埔訓練內容涵蓋新南山文化、新南山處經理的角色、優質增員及人才發展、通訊處經營管理、主動積極提供優質服務、業務發展新思維(特定市場開發)等六大主題，由董事長領軍強大師資陣容，幫助儲備處經理深化專業知能，自2012年開始至今，合計有360位區經理完成訓練，並成立33個通訊處及4個分處。



在領導人才部份，我們推動「接班人計畫訓練班」，結合內外部講師資源，運用不同的教學模式，引導學員從內而外學習領導者應具備的思維與技能。2017年起共計40位準接班人參加培訓，迄今已有6位成立通訊處，達成創業的夢想。



### 高資學院－推動業務夥伴轉型全方位風險規劃師

2019年起推動業務夥伴取得保險與財務規劃人員、AFP、CFP專業證照，透過一系列專業培訓，協助業務夥伴成為財富管理師，進而轉型為全方位風險規劃師。

### 領袖學院－強化領導者思維

全新規劃處經理課程訓練，配合公司年度業務策略主軸，由執行主管指導以養成領導者思維，期能達成快速反應，引領業務夥伴即時提供滿足客戶需求的商品與服務，達成公司設定之目標。

## 發展三大學程 培育優質人才

我們萃取出優質保險專業人才應具備的關鍵能力，開發「風險管理及理財、智慧銷售及團隊發展」三大學程，系統性的帶領業務夥伴逐步成為智慧新保險人才。



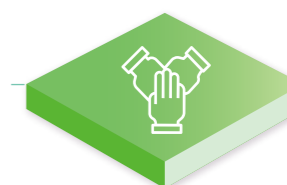
#### 風險管理及理財學程

聚焦全面性的專業知識，使業務夥伴能因應客戶需求規劃最完整的風險保障，進而成為全方位風險規劃師。



#### 智慧銷售學程

善用數據分析，了解客戶輪廓及保障缺口，提供客戶完整保障規劃。



#### 團隊發展學程

透過全新優質增員系統，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。

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。



#### 社群學習互動

藉由「南山e學院」學習平台及「Jam社群」知識共享，線上集結南山人壽3萬多位業務夥伴的智慧，提供群組內夥伴們資訊交流。



#### E-broadcast 視訊溝通

充分運用「e-broadcast」視訊平台，有效率與業務員全面溝通、強化教育訓練效益，透過通訊處團隊收視與業務員行動裝置多元收視平台，訊息不漏接，創造雙向溝通管道；每日連結業務脈動規劃節目與訓練主軸，提升業務即戰力。

## 2018年業務夥伴平均受訓時數

單位：小時

2018年	2017年	成果(男/女)
20 主管級	17 19 主管級	15 +1 / +2
28 業代	22 21 業代	17 +7 / +5
25 全體	20 20.4 全體	16.4 +4.6 / +3.6



## 全方位訓練



在少子高齡化、醫療費用逐年升高及重大疾病年輕化的趨勢下，業務夥伴除了靈活運用各保險商品的特色，為客戶補足保障缺口外，更須為客戶提出全方位的解決方案。對此，南山人壽強化2018年的訓練內容，以養成業務夥伴全方位風險管理思維，提供保戶更切合需求的商品及服務。

### 業務員全方位風險產品思維訓練

	說明	2018年成果	說明	2018年成果	
全方位風險管理	將壽險/產險/理財全方位風險管理觀念，加入新人第1個月必修課程，並輔導新人取得產險及投資型保險證照。	<ul style="list-style-type: none"> <li>產險持照率自67%提升至70%</li> <li>投資型保險持照率自57%提升至65%</li> </ul>	運用財務需求分析及保單健檢，快速精準呈現客戶在壽險、醫療、理財三面向九保障的需求及缺口額度，提供客戶完整且客製化的保險規劃。	<ul style="list-style-type: none"> <li>自2018年9月起全面執行新版課程，共計1,612人次完訓。</li> <li>2018年健康暨意外險(A&amp;H)商品市佔第一。</li> </ul>	三面向九保障
健康管理	持續推出滿足不同年齡層需求的商品，強化業務夥伴對疾病的認識，進而協助保戶做好健康管理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年與書田診所合作拍攝共計11種疾病介紹視訊影片</li> <li>網站建置疾病簡介專區，提供121種疾病介紹及核保注意事項FAQ，提供業務夥伴隨時隨地學習</li> </ul>	培育新人具備總體經濟數據解讀與市場趨勢洞察的能力，建構全方位投資理財觀念；透過稅務課程掌握年度稅務議題，提升自我專業與擴大客戶經營深度。	<ul style="list-style-type: none"> <li>培育稅務課程種子講師共33位</li> <li>稅務課程共1,182位新人完訓</li> </ul>	財經稅務

### 重視業務員基本人權

南山人壽依據性騷擾防治法及相關法令規定，訂定公司業務員性騷擾防治準則，規範業務員在執行保險業務時，不得有相關違反法令規範之狀況發生，並設置多元管道，保障其基本勞動人權。包括：

	<b>實體管道</b> 向所屬業務中心反應，若承辦窗口無權處理，則再向上呈報地區訓練人員/訓練主管；若地區訓練單位仍無法處理，則地區進一步向上呈報總公司訓練專職窗口及訓練主管協助解決問題。
	<b>電子管道</b> 自行於入口網站填寫我有提案建議，後經電話客服中心轉送至相關單位，相關單位須親自聯絡提案的同仁協助解決問題，並將處理狀況回報電話客服中心進行記錄保存。

如發生相關案件且經調查屬實，南山人壽會視情節輕重，對加害人依法令或合約進行適當處分或處理，並視實際情形採取適當方式予以後續追蹤監督，避免再度發生或另生其他報復情事。

### 在地深耕 義工服務

南山人壽於2011年成立「南山人壽義工大隊」，以有組織、有計畫地結合企業資源，扶持社會各角落需要關懷的民眾，2018年超過1萬人次參與義工服務，深入全台各社區扶助逾17萬名弱勢朋友。南山義工夥伴同時結合「南山慈善基金-醫療關懷計畫」合作醫院，深入全台各地區進行健康促進、失智宣導及關懷活動，成為社區公益及守護健康的最佳夥伴。



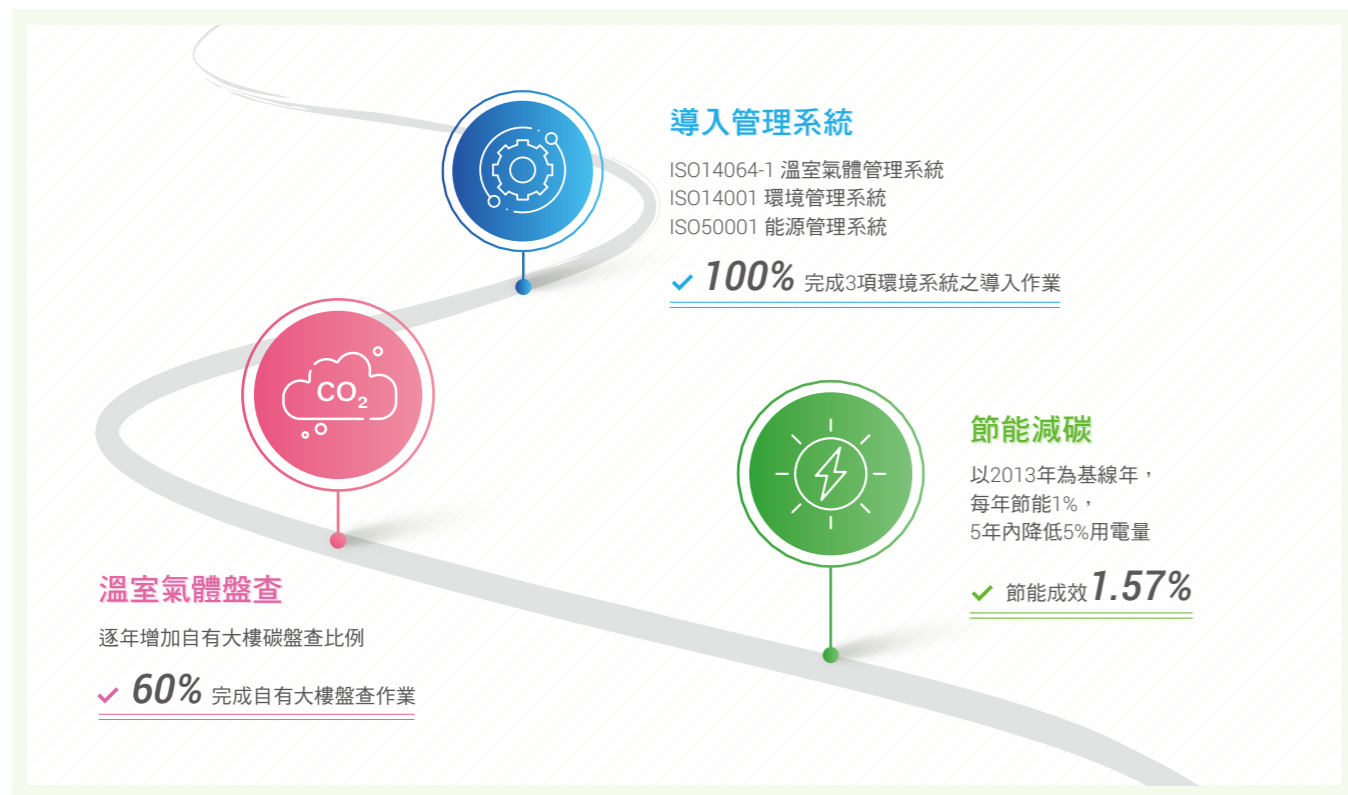
## 環境永續 低碳保險

南山人壽長期深耕企業社會責任，為實踐環境永續承諾，於2018年簽署支持氣候相關財務揭露專案小組(TCFD)，更導入ISO14067標準，進行「人身保險服務」碳足跡計算，取得環保署碳足跡標籤證書，成為全球第一家取得雙重碳足跡認證的保險業者。

除領先獲得碳足跡標籤，南山人壽積極推動各項軟、硬體節能減碳措施，打造臺北南山廣場國際級綠建築，亦發揮數位金融核心能力，結合數位科技，推動各項節能減碳措施，攜手保戶藉由e化作業，降低保險單據耗費的能源，並舉辦淨灘、生活減塑等活動，持續推動環境永續行動，倡議環保作為，扮演推動台灣環境永續發展的關鍵力量，總計2018年環境支出費用超過4700萬元。



## 環境永續目標



## 保單碳足跡 全球第一

為回應全球氣候變遷風險，南山人壽率先實踐綠色企業承諾，展開低碳保險服務。為降低環境衝擊，南山人壽導入國際ISO14067碳足跡標準，在全台32個據點，盤查保單服務過程中所使用的紙張，以及人員耗費的電力、自來水、空調設備的冷媒，與服務過程所產生廢棄物等，進一步完整計算出人身保險保單從受理、核保、製單、發單，整個生命週期所排放的二氧化碳量，並順利取得SGS ISO 14067查驗聲明書。

2019年，南山人壽更制定了台灣第一份「人身保險服務-產品碳足跡產品類別規則(CFP-PCR)」，在歷經各界專家、環保署委員嚴謹檢核與確認後，南山人壽每一件人身保險服務碳足跡為8.05公斤。透過此次碳排放盤查，不但能有效將公司政策與減少能源浪費、履行環境永續承諾相結合，更能提供同業計算人身保險服務碳足跡的依據，發揮產業影響力。



碳標字第1916510001  
每一件人身保險服務  
www.epa.gov.tw



## 深耕e化服務 減少碳排放

- 藉由舉辦各類獎勵活動，對保戶及內外勤員工推廣電子單據服務，以達成無紙化的目標。
- 開發「行動投保通」銷售平台，保戶於平板電腦上簽名即完成投保，藉此節省紙張，為保護地球資源盡一份心力。

## 行政流程E化

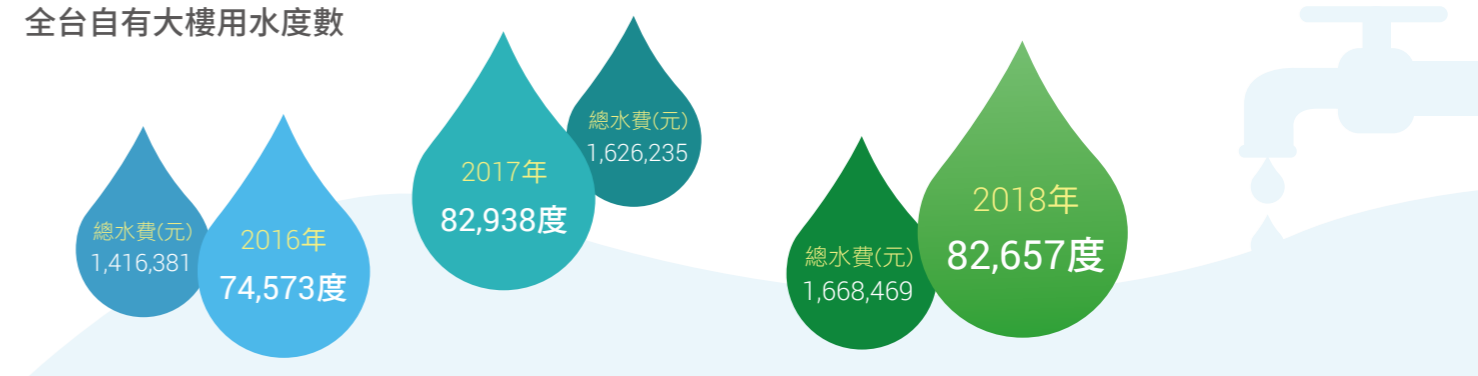
我們藉由資訊系統的導入與升級，力行無紙化電子作業，辦理文具用品、雜項及印刷品申請單等e化電子申請作業，共同保護環境。

- 2016年：e化電子申請作業共6,133件。
- 2017年：e化電子申請作業共6,015件。
- 2018年：e化電子申請作業共6,019件。

## 辦公室力行環保

- 持續推動各項節能減碳措施，包括垃圾分類與廚餘回收、公文袋重覆使用、紙張雙面列印以及多走樓梯少搭電梯等，鼓勵員工環保愛地球。
- 以節省水資源為目標，秉持環境管理系統持續改善精神，委聘外部專業顧問盤點各自有大樓之設備，擬定節水方案。
- 由於2017年因專案及人力需求，導致雇用員工人數增加，故水資源之使用量亦較2015、2016年增加。

## 全台自有大樓用水度數



註1：全台自有大樓總用水度增加，因為自有大樓增加宜蘭分公司之故

註2：全台自有大樓包括：南山人壽大樓、南山金融中心、西湖、大安、中壢、台中、嘉義、台南、高雄、宜蘭

## 長期推動「南山人壽愛海洋行動」，守護台灣海岸生態與自然風貌

- 2018年發起「南山人壽愛海洋行動」活動，號召逾3,900名義工夥伴、南山員工、親友及保戶一起參與淨灘固砂活動。
- 發揮企業影響力，邀集包括南山產物、IBM、互助營造等企業夥伴加入，擴大守護海洋、愛護地球的力量。
- 攜手林務局、新北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市等地方政府環保局，及七星生態保育基金會、桃園市環境保護協會、台中市新環境促進協會、樂活台灣協會等環保機構，一起關注在地海域問題，深耕在地社區。

## 「南山人壽愛海洋行動」活動效益



8場公益淨灘及固砂活動共號召逾3,900人共同參與。認養新北市萬里大鵬段海灘，種植3,000棵防風樹苗，施做竹籬植樹固砂工程，未來長大成林可發揮護土固砂功能。



總計清出逾4.4萬件各式廢棄物，總重量逾5.5公噸的海洋廢棄物，包含生活垃圾與遊憩行為類(含免洗餐具、塑膠袋、吸管、寶特瓶...等)有32,499件、醫療/個人衛生用品/其他類有1,511件、抽菸類(菸蒂、打火機)有1,671件、漁業與休閒用具類有5,425件。



將數據回報予「台灣清淨海洋行動聯盟Taiwan Ocean Cleanup Alliance (T.O.C.A)」，與國際同步監測海洋廢棄物。



推動生活減塑教育，鼓勵員工從源頭垃圾減量做起，在日常生活中身體力行，共同為守護海洋生態、愛護地球環境盡一份心力。



## 建築物節能

南山人壽長期推動全台自有大樓(共計10棟)全方位節能計畫，並於2016年導入ISO14064-1溫室氣體管理系統，期望透過有效管理作為，降低溫室氣體排放對全球暖化之影響。

相關節能減碳作為，包括調整大樓戶外招牌燈運作時間與電梯開放時間；將會議室及公共區域燈具更換為節能燈具；大樓空調溫度依現行法規維持26°C；提醒員工下班後將窗簾拉下，以降低次日清晨空調的負載；以及推動樓梯輕鬆行、隨手關閉電燈及事務機器電源等措施。

### 關燈一小時 減碳愛地球

南山人壽關注氣候變遷引發的暖化問題，2018年響應世界自然基金會(WWF)所發起的「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，我們串聯包含台北市第二高樓的臺北南山廣場在內11棟南山自有大樓，關閉外牆燈一小時，為地球降溫盡一份心力！

總計南山自有大樓關燈一小時節省電度約4,825度，約可減少2.67t-CO<sub>2</sub>e排碳量。期盼藉由實際行動宣導隨手節電、降低能源耗損的觀念，落實環境永續發展的綠色企業承諾。

註：2018年排放係數0.554公斤CO<sub>2</sub>e/度

## 南山人壽全台自有大樓電力使用狀況

	電力使用量kWh	碳排放量t-CO <sub>2</sub> e	吉焦耳GJ	能源強度kWh/人	排放強度t-CO <sub>2</sub> e/人
南山人壽大樓	7,113,000	3,940.60	25,607	13,123.62	7.27
南山金融中心	4,991,120	2,765.08	17,968	3,390.71	1.88
西湖	63,240	35.03	228	6,324.00	3.50
大安	563,000	297.83	2,027	1,027.37	0.54
中壢	956,200	529.73	3,442	718.95	0.40
台中	1,307,900	724.58	4,708	2,144.10	1.19
嘉義	918,660	508.94	3,307	1,223.25	0.68
台南	1,129,600	625.80	4,067	961.36	0.53
高雄	1,620,420	897.71	5,834	1,761.33	0.98
宜蘭	571,072	316.37	2,056	738.77	0.41
總計	18,278,012	10,126.02	65,801	4,623.83	1.25

註1：2018年電力排放係數0.554公斤CO<sub>2</sub>e/度

註2：1度電=0.0036GJ

註3：能源強度=電力使用量/自有大樓當年度員工人數

註4：排放強度=排放量/自有大樓當年度員工人數

## 溫室氣體排放狀況 (南山金融中心與南山人壽大樓、宜蘭大樓、中壢大樓)

	單位	2016年	2017年	2018年
直接溫室氣體排放量(Scope1)	t-CO <sub>2</sub> e	288.57	376.5	477.72
間接溫室氣體排放量(Scope2)	t-CO <sub>2</sub> e	5,682.48	6,501.26	8,324.13
總排放量	t-CO <sub>2</sub> e	5,968.65	6,877.76	8,801.85
樓地板面積(m <sup>2</sup> )	坪	11,359.43	14,210.70	18,516.61
溫室氣體排放強度	t-CO <sub>2</sub> e/坪	0.53	0.48	0.48

註1：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2：範疇三(Scope 3)僅鑑別未計算

註3：2018年電力排放係數1kwh = 0.554kg-CO<sub>2</sub>e計算。

註4：GWP來源：引用IPCC1995第二次評估報告之全球暖化潛勢值

註5：2017年起組織邊界新增列宜蘭、中壢大樓導入溫室氣體排放，故總量因而增加。



## 建築物節能措施與成效

南山人壽持續在全台自有大樓持續推行及分享節能方法，未來亦將持續推動建築物節能行動，降低能源損耗。



## 資源永續作為

對金融服務業來說，辦公室環境是員工主要的工作場所，儘管有生活垃圾、空氣品質、飲用水等議題，但整體來說，保險業所使用的資源項目，除了大量紙張之外，還有行政庶務、衛生清潔、會議所需使用之耗材。

身為綠色企業，南山人壽積極推動員工在工作環境中隨手做環保，例如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)，包括環保宣導、資源回收與垃圾分類之推動、禁菸、飲用水管理、電子單據、視訊會議，及環境綠美化等行動。

此外，2018年我們亦租賃9部油電混合車，降低公務車油耗量，期望藉由減少資源使用，進而將此良好習慣及具體做法帶入家庭、社區。

- 推動節能減碳措施：包括垃圾分類與廚餘回收、公文袋重覆使用、紙張雙面列印以及多走樓梯少搭電梯等，會議自備環保杯，鼓勵員工環保愛地球。
- 力行辦公室無紙化：善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、若要列印採雙面列印，並設置廢紙再利用收集區供一般文件運用。
- 設備汰換：將辦公室T8燈管，更換為T5節能燈管。
- 資源回收：減少廢棄物產生，2018年總計回收廢紙225,988 公斤、鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠、廢電池24,566公斤

## 南山人壽金融中心資源處理、回收及再利用成果

	一般事業廢棄物 (計量單位)	2017年數量	2018年數量	成果
焚化	生活垃圾(KG) (委託合格廠商進行處理)	158,400	100,920	垃圾減量 57,480kg
	全台電腦資產報廢(台)	1,224	1,096	報廢量減少 128Kg
	檔案文件廢紙回收(KG)	189,436	225,988	回收量增加 36,552kg
回收或再利用 (建材、燈管、水電 瓦斯、垃圾、回收)	文件收集櫃廢紙回收(KG)	251,126	198,405	廢紙回收量減少 52,721kg
	家具設備再利用(件/KG)	115	—	—
	資源回收如： 鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠… (KG)	2,385	24,566	資源回收量增加 22,181kg





## 臺北南山廣場鑽石級綠建築

有鑑於氣候變遷、全球暖化問題日益嚴重，南山人壽以國際級綠建築的標準來打造「臺北南山廣場」，除了採最高安全規格的結構設計，亦大量使用綠色無害建材、及全方位能源環控系統，並於屋頂大量設置植栽，以降低都市熱島效應。

「臺北南山廣場」除了取得內政部核發之「鑽石級候選綠建築證書」，2017年更榮獲台灣優良智慧綠建築暨系統產品獎2017 TIBA AWARDS最高榮譽的「鉑金獎」，2018年更取得美國綠建築協會所頒發之LEED黃金級標章認證。

我們從從城市公共性與建築永續觀點出發，規劃兼具台灣特色與國際競爭力的都會商業辦公暨休閒中心。「臺北南山廣場」已於2019年1月正式開幕，建築造型狀似雙手合掌，具有「為台灣祈福」的涵義，包括低樓層的複合式購物中心、第6至43樓規劃為企業辦公空間，高樓層作為景觀餐廳，鑽石型入口建築則將設置開放式藝文中心，成為許多重視綠能環保的國際知名事務所與跨國企業首選，成為全台頂級辦公大樓新標竿。

臺北南山廣場將賦予臺北市在國際行銷的新亮點，重塑臺北天際線，同步引領城市的蛻變與發展，不僅是臺北新地標，亦將成為東亞重要商業據點。

## 推廣電子單據

南山人壽積極推廣電子單據，取代以往紙本寄送的方式，將多項單據及通知書改採電子文件形式寄送，以實際行動落實永續綠能的企業目標。我們由內而外全體總動員，全面推動電子單據活動，成效卓越。



### 減碳量—減碳484.73t-CO<sub>2</sub>e

每年申請電子單據保戶數逐年增加，累計至2018年12月底已有約114.8萬張的保單改採電子單據。



### 節紙量—2410.8萬張

以114.8萬張保單，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，約可節省約2410.8萬張A4紙張。



### 2018年行動—推廣活動

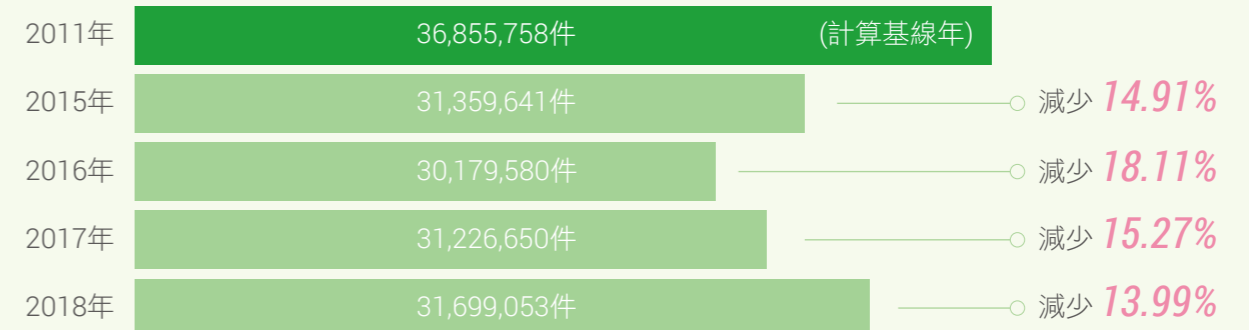
推出「電子單據·洋洋得e」推廣活動，凡保戶所有保單申辦電子單據即可獲贈便利商店電子兌換卷，鼓勵保戶實踐環保行動。

註1：(IPCC)方法估算，每年所維護的森林面積大小達1.97公頃。依據每張A4紙張耗用18克碳計算，共減少433.94公噸碳排放。

註2：(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803.6萬次文件，依此推估南山人壽自推動電子單據以來，運送的部分減碳50.79公噸，合計每年共可減少484.73公噸的碳排放量。

## 減少文件郵寄數量

除了推廣電子單據，南山人壽也力行郵寄減量，陸續整合各式大小信封規格，並逐步改採郵筒寄送。回顧過去數年，南山人壽業績大幅成長，但郵寄數量並未隨之增加。



註：基線年表示當年無進行減量行動

## 無紙化會議

南山人壽於2013年12月領先同業，建置「無紙化會議系統」，除了具節能及減少紙張列印特性外，更可藉此控管機敏資料，降低資料外洩風險。由於會議資料都採集中控管方式，加上身分認證和權限控管機制，讓所有與會資料的使用流程都有跡可循，有利於控管機敏資料外洩之風險。甚至可透過系統設定時間，讓資料在會議在有效時間外可自動刪除，確保公司機密資料的安全性，可謂環保與資安雙贏之措施。2018年共約減少167萬張列印張數，其減少排放量共計9,9354公噸。





## 公益服務 幸福共融

南山人壽深信「能為別人帶來幸福，才是真正的幸福」期許幫助更多需要的朋友，啟動社會善的循環，讓每一分投入，都為這片土地帶來更多溫暖。

我們以「公益服務」為核心價值，結合保險核心能力，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，提供照顧與協助，讓更多人得到妥善的照顧，讓生活更有保障。

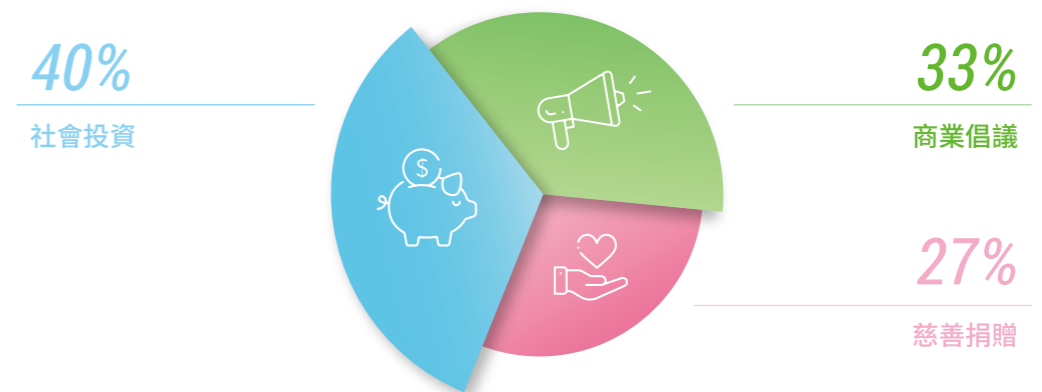
2018年南山人壽總計號召逾1萬人次南山義工夥伴參與公益活動，愛心支持逾200個公益團體/醫院、服務逾17萬弱勢朋友。

此外，我們也落實透過利害關係人議合原則，結合同道合的企業，以實際行動實踐愛與關懷，與玉山銀行一起做公益，凡是用南山人壽玉山聯名卡刷卡消費或繳交保費，玉山銀行就會提撥一定比例金額，捐贈予南山人壽慈善基金會，作為「南山慈善基金-醫療關懷計畫」捐助弱勢族群急難醫療救助費用，自2017年起至2018年已累計捐助超過1,200萬元。

### LBG社會投資評估模型

2018年南山人壽導入LBG(London Benchmark Group)框架，系統性管理社會參與的效益，期望藉由科學化的社會投資效益評估，讓利害關係人更了解南山人壽公益資源分配效率，作為未來計畫持續提升及改善之基礎。

### 2018年南山人壽社會投資類型



### 社會參與績效統計

投入項目	單位	2016年	2017年	2018年
現金捐贈	(仟)元	114,000	118,763	136,453
時間貢獻	小時	43,980	43,128	50,508

### 南山人壽核心能力

為實踐我們對公益關懷及社會參與的承諾，南山人壽藉由南山人壽慈善基金會的公益平台，結合企業與全體內勤員工及業務夥伴的力量，發揮保險事業的核心價值與使命，關懷並協助有需要的民眾改善生活、擁有更安心的健康照護，以及讓年輕學子能有更公平的就學及發展機會。



善用遍佈全台的服務網絡，主動發掘在地需求，深入社區服務。



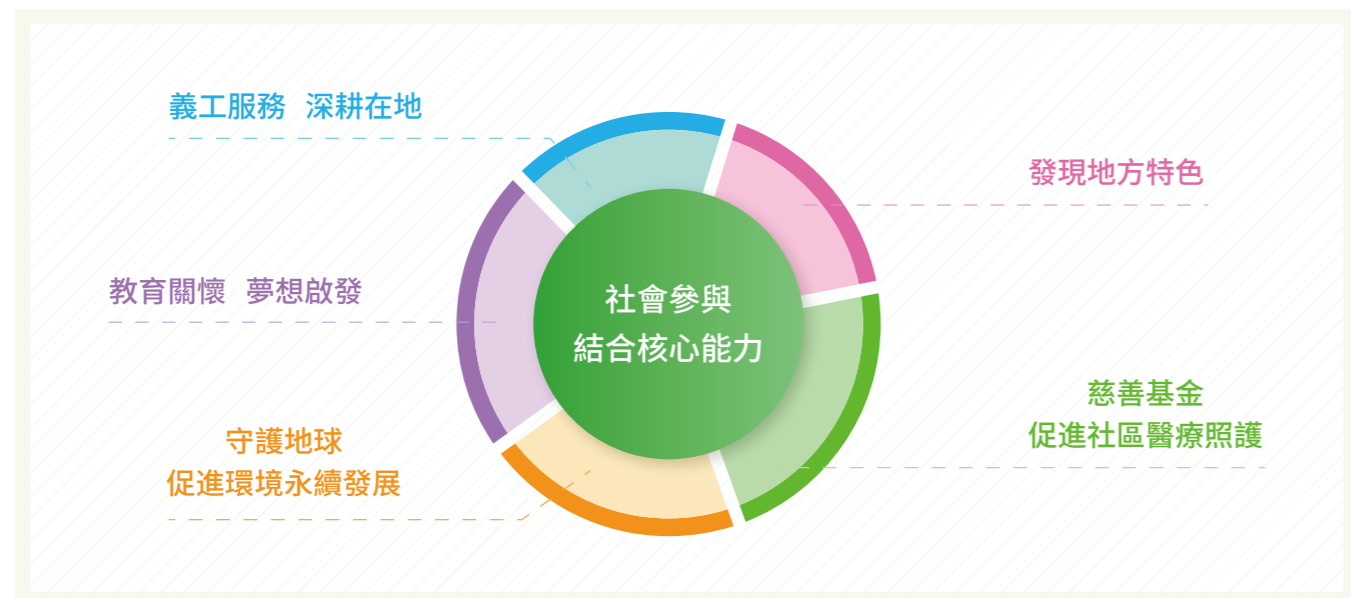
打造公益平台，整合企業資源、內外勤夥伴、保戶與社會大眾的力量，擴大公益影響力。



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。



## 南山人壽社會參與主軸



### 創建義工文化 深耕社區服務

秉持哪裡需要關懷，南山人就在那裡的精神，南山人壽結合員工及企業資源，於2011年成立義工大隊，每年號召上萬名義工參與社會公益服務，並設立公益獎項及傑出義工表揚，扎根義工文化。以具組織、有計畫的方式，結合企業資源，協助社會各角落需要支援的民眾。

南山人壽運用公司既有的行政組織及管理制度，設立愛心義工組織，推動社會及環境永續發展相關活動，發揮深耕在地服務精神，在社會各角落傳遞愛與關懷。

全台南山義工夥伴以實際行動關懷地方上的弱勢，身心障礙朋友、長者、孩童及清寒家庭，2018年共舉辦54場在地關懷活動，服務逾24,000人次有需要的民眾。

### 關注樂齡—陪伴長輩圍爐 找回溫度

為協助民眾在地安老，南山人壽攜手財團法人伊甸社會福利基金會，推動「疼愛老寶貝」長期照顧服務計畫，提供居家照顧用品及復健輔具，更在2018年響應「愛圍爐」活動，由南山人壽的30位通訊處愛心志工，用愛陪伴300位弱勢長者，享用溫熱年菜，提早歡度溫馨圍爐。當天除了協助接送長輩到會場，南山義工團隊更準備音樂表演，並分別入席每一桌，協助長輩們挾菜用餐、話家常，讓長者感受到社會溫暖與濃濃人情味。



### 八二三南台灣水災捐助

2018年，823豪雨重創南台灣，造成雲林、嘉義、台南、高雄、屏東等5縣市嚴重災情，因嘉義縣災情最嚴重，淹水戶數高達18,600戶，農損金額以及學校受損的情形都十分嚴重，總計災損近19億元。

南山人壽發揮保險公益服務精神，並落實企業社會責任，捐助嘉義縣政府社會局設立之水災專戶「嘉義縣社會局天然災害救濟專戶」1,000萬元，並指定捐款用途優先使用於受災學校，以協助政府盡速投入救災行動，幫助受災學校重建。

### 攜手玉山金控捐血獻愛 傳遞公益幸福

為鼓勵更多夥伴及保戶一同投入愛心捐血的行列，南山人壽與玉山金控攜手在全台舉辦13場「快樂捐血·讓愛相隨」活動。

南山人壽與玉山金控號召全各地內勤同仁、業務夥伴、客戶及民眾熱情響應，總計募集了超過2,572袋熱血，發揮企業力量善盡社會責任，希望在暑假的血荒高峰期間，協助募集更多人一齊捐血，讓需要的病患得到及時的救援，幫助更多寶貴生命。



### 南山慈善基金 提升社區健康力

南山人壽於2013年推動「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，截至2018年，全台各縣市合作醫院達198家，提供弱勢朋友醫療費用的補助。

我們致力投入弱勢醫療救助與社區醫療關懷，攜手為台灣打造更健全的醫療照護網絡，幫助更多有需要的民眾，為台灣企業投入公益，樹立一個創新的標竿典範，讓台灣更幸福。

此外，南山人壽連續七年透過中央健保局「健保愛心專戶」，協助代償積欠的健保費，幫助經濟困難、無力繳納健保費用的民眾，保障他們基本的就醫需求，幫助他們回歸醫療網絡，重獲妥善的醫療照顧，截至2018年累積已捐款1,000萬元，幫助逾1,500名弱勢民眾解決健保欠費困境。



### 救助更普及

持續增加合作醫院，讓醫療照護服務網絡更加綿密。



- 全台合作醫院已達198家，服務範圍擴及離島及偏遠地區較小型醫院。
- 擴大支持23家醫院的龐大醫療費用救助專案，協助因遭遇急難，無力負擔龐大醫藥費用的弱勢病患度過難關。
- 2018年總計捐款逾9,186萬元，幫助7,569名急需看病，卻付不起醫療費用的經濟弱勢病患及家庭。

### 範圍更擴大

主動深入社區，服務更多有需要民眾。



- 結合南山、醫院與社區三方資源，將醫療關懷的範圍與對象大幅延伸至社區，致力守護社區民眾健康。
- 走入醫院擔任長期服務義工，共有36個通訊處參與29個醫院長期義工服務，包括14個失智、失能、獨居長者關懷服務、12個院區服務(就醫協助及宣導服務)、8個病友關懷、7個癌篩健檢/社區健康促進服務，用實際行動提供病友關懷與服務，成為病患家庭身心安頓的支持力量。
- 聚焦關注高齡社會失智症防治議題，深入全台各地鄰里社區，全年舉辦29場義工培訓課程與41場社區宣導活動，讓南山員工、保戶及民眾對失智預防/照顧及在地長照資源有更多的認識。
- 2018年總計有逾7,000人次義工投入舉辦逾百場醫療關懷服務及活動，總計服務近15萬人次，讓社區照護的力量在地扎根。



累計捐助支出：逾3.5億元，用途如下：

- 弱勢民眾就醫補助：弱勢民眾就醫補助累計捐助支出達3.2億元。
- 醫療資源提升及改善：累計醫療資源改善的捐助支出達3仟3佰萬元。累計共捐助26家醫院，34項方案，包含輪椅296輛、醫療巡迴車/救護車/復康巴士9部、遠距照護服務機車10台，以及支持8項社區醫療照護方案。

### 全台首創醫務社工獎

南山人壽深刻感受醫務社工的工作專業與辛勞，2017年籌辦了全台第一個專為醫務社工設立的獎項「南山醫務社工獎」，希望呼籲社會對醫務社會工作人員與醫療環境予以關注，為台灣社會帶來更多幸福力量。

2017、2018年二屆的「南山醫務社工獎」，獲得全國各界醫療院所廣大迴響，每屆皆收到近百件醫院推薦報名外，透過醫院推廣及媒體報導，更讓醫院重視醫務社工的專業價值。

此外，我們也以「南山醫務社工獎」作為利害關係人交流平台，透過舉辦北中南座談會，分享醫務社工專業知識與經驗交流，邀請醫務社工獎得獎團隊，分享特色服務發展與實務經驗等，期望能提升醫療關懷服務品質，發揮更大的助人力量。



### 南山慈善基金 醫療關懷計畫 擴大社會影響力SROI

2018年南山人壽導入社會投資報酬率(Social Return On Investment, 簡稱SROI)方法論，針對「南山慈善基金-醫療關懷計畫」進行評估，深入了解這項專案產生的社會影響力，以及南山義工夥伴投入的長期義工服務，對實際受助者所帶來的變化及正面影響。

根據SROI評估報告顯示，南山人壽推動的「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，為台灣社會及計畫受助者，產生了具體且實質的影響。該計畫每投入1元新台幣，創造了4.54元的社會價值。

「南山慈善基金-醫療關懷計畫」是企業界規模最大的醫療關懷計畫，透過導入英國國際社會價值學會(Social Value International)所倡導的SROI，以自2013年起至2018年底合作方案較全面，總計投入706名南山義工人次，參與六項醫院服務方案的臺北市立萬芳醫院為例，了解參與活動後最終所產生的社會影響力，運用貨幣量化的方式，衡量投入的每一份資源，進而產出未來精進的方向。



## 守護地球海岸 關注海洋生態

台灣四面環海，為關注海岸線消退及海洋垃圾議題，南山人壽以遍佈全台義工為後盾，每年積極推動淨山、淨灘、資源回收、環境教育等各項環保愛地球活動，以實踐行動守護我們的家園。

我們響應ICC國際淨灘行動(International Coastal Cleanup)的海洋廢棄物監測行動，舉辦「2018年南山人壽愛海洋行動」，於新北市萬里區頂寮、下寮、桃園永安漁港、許厝港、台中麗水漁港、台南北門區海埔地、高雄旗津等八處海灘，舉辦8場淨灘活動，號召逾3,900名義工夥伴共襄盛舉，完成8公里海岸的淨灘。

除了淨灘，南山人壽更是首家關注台灣海岸線嚴重侵蝕問題，並以守護台灣海岸線作為企業推動環境永續主軸之企業。2018年響應了植樹固砂活動，認養新北市萬里區大鵬段海灘8,000平方公尺，種植3,000株防風樹苗，希望防風樹苗長大成林發揮護土固砂功能。

### 「南山人壽愛海洋行動」速覽



 響應倡議	ICC國際淨灘行動(International Coastal Cleanup)的海洋廢棄物監測行動
 核心價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合地方政府環保局處、海洋環保團體、在地社團組織的力量。</li> <li>號召各地內勤員工、業務夥伴、保戶、親友、企業夥伴逾3,900名義工，以具體行動參與淨灘固砂行動，關心在地海域問題。</li> </ul>
 外部合作單位	林務局、新北市、桃園市、台中市、台南市、高雄市等地方政府環保局、七星生態保育基金會、桃園市環境保護協會、台中市新環境促進協會、樂活台灣協會等環保機構。
 響應供應商及企業	發揮企業影響力，邀集包括南山產物、IBM、互助營造等企業夥伴加入。
 淨灘成果	清出近4.4萬件各式廢棄物，總重量近5.5公噸。
 固砂成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>認養新北市萬里大鵬段海灘8,000平方公尺海灘</li> <li>施做築籬植樹固砂工程，並種植3,000棵防風樹苗</li> </ul>



## 教育關懷 扶助學子安心就學

### 放膽計畫推動世代成長

教育是改變未來的關鍵力量，南山人壽尤其希望建立偏鄉弱勢學童的自信，相信自己能改變環境，同時立志為自己、社區甚至社會帶來正向影響力。因此從2014年起推動「放膽計畫」，透過「放膽講堂」及「放膽基金」2大行動主軸，鼓勵青少年勇敢放膽追逐夢想，從關懷周遭人事物的角度提出公益計畫，付諸行動成為改變世界的力量。

主軸	內容	累積成果
 放膽講堂	邀請社會賢達人士走入校園與學生對話，鼓勵並啟發青少年勇敢放膽追逐夢想	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 巡迴全台126所(次)學校</li> <li>★ 舉辦161場次</li> <li>★ 超過9.2萬名學子參與</li> </ul>
 放膽基金	從關懷周遭人事物的角度提出公益計畫，南山人壽每年提撥100萬公益基金，補助青年學子執行放膽基金計畫。	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 協助近千位學子完成公益計畫</li> <li>★ 補助金額超過100萬元</li> </ul>

註：累積成果統計期間：2014年9月至2018年12月

### 聚焦4大領域 鼓勵學生放膽逐夢

走入校園與青少年對話，鼓勵青少年看重自己、勇於立志，為自己、社區、甚至國家社會帶來正向的影響力的「放膽講座」，在2018年共舉行38場，足跡踏遍全台北中南東各地，參與的學校師長及學生皆表達對「放膽講座」的肯定，藉由講師們的豐富歷練，不僅開拓了學生的視野，更幫助了解該如何從自己的興趣及天賦出發，思考發展志向。

放膽領域	 科學教育	
	 城市菁英	
	 特殊專長達人	
	 公益領袖	



## 放膽基金—以愛傳情

桃園市治平高中為改善校園的老舊牆面，主動向南山人壽申請5萬元放膽基金，以「夢想起飛」為彩繪主題，發動近50位學生齊心協力完成校園中最值得回憶的彩繪牆。

治平高中輔導主任鄧光志提到，當初執行此計畫歷時四個月，期間遇到許多瓶頸，同學們透過定期的溝通會議與創意發想，終於體會到合力完成一件事情的幸福，而這也是很棒的生涯實踐課程。



## 2018南山菁英領袖獎學金

為鼓勵優秀學子成為傑出人才，南山人壽與全台74所大專院校、143個系所合作設置獎學金，提供熱心公益服務、積極參與社團活動及表現優秀學生申請。

2018年共有998名學生獲獎，每名學生頒發5千元獎學金，針對研究生也提供8所學校16個研究所，共30位同學，每名學生頒發2萬元獎學金，協助減輕經濟壓力，專心向學。

此外，為鼓舞學子培育未來職場所需求的競爭力，2018年南山人壽在台北、中壢、台中、高雄四地舉辦五場獎學金頒獎暨生涯講座，邀請各領域名人到校與學生及家長共同座談，分享自我生命成長歷程與經驗，拓展年輕同學視野，建構美好未來，吸引近1,193位學生及家長參與。



## 贊助地方活動 帶動觀光產業發展

南山人壽秉持在地關懷、深耕台灣的理念，持續投入公益行列、回饋保戶及社會，除了發揮企業的力量，以實際行動展現對台灣在地觀光經濟發展的支持，更希望透過企業資源的挹注，帶動在地觀光升級，實踐企業社會責任。

## 宜蘭國際童玩藝術節

「宜蘭國際童玩藝術節」2018年已邁入第23年，是宜蘭縣最具指標性的大型文化藝術活動，也是台灣向國際行銷最重要的活動之一，每年皆創造數十萬人入園的熱潮。

南山人壽連續7年贊助童玩節活動，除了在活動現場設置服務攤位，2018年更特別贊助童玩遊戲廣場，讓兒童在體能與智能的遊戲挑戰中，感受遊戲帶來的刺激與快樂。

在社會包容性部份，我們延續邀請社福機構孩童一同歡樂的傳統，邀請財團法人台北市失親兒福利基金會及財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會宜蘭分事務所服務的220位小朋友免費入園暢遊，讓這些平日難得外出遊玩的失親孩子實現夢想，給予他們一個溫暖、愉快的暑假回憶，以實際行動展現在地的支持。



## 臺日身心障礙者聯展—「星藝術家の星畫展」

為鼓勵身心障礙者以繪畫方式表達對周遭事物的觀察力，並透過藝術作品讓社會大眾了解身心障礙者豐富的想像力，南山人壽與日本三菱地所於臺北南山廣場藝文中心，合作舉辦臺日身心障礙者聯展—「星藝術家的星畫展」，邀請育成社會福利基金會為共同參展單位，邀請民眾一齊免費欣賞臺日星藝術家百幅精彩畫作，感受他們真摯豐沛的內心情感。

「星藝術家の星畫展」展出100幅臺日精彩畫作，包括50幅來自日本「KiraKira」身心障礙者繪畫比賽的作品，及臺灣育成社會福利基金會第9屆「夢想花園」心智障礙者繪畫比賽的50幅得獎作品，短短29天展期，吸引近萬民眾到場參觀。

為延續這份感動，南山人壽更收錄其中12幅畫作授權，作為2019年企業桌曆主題，透過畫家無限的想像力及純真，傳遞生命的美善與無限潛能。







## ASSURANCE STATEMENT

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

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD. (hereinafter referred to as Nan Shan Life) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2018 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the NAN SHAN LIFE's CSR Report of 2018 and its presentation are the responsibility of the management of Nan Shan Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in Nan Shan Life's CSR Report of 2018.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all Nan Shan Life's stakeholders.

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

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

#### STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from 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.

#### VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Nan Shan Life's CSR Report of 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Nan Shan Life sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance. The report also appropriately responds to the content elements requirements of The IIRC International <IR> Framework.

#### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Inclusivity

Nan Shan Life has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, Nan Shan Life may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

##### Materiality

Nan Shan Life has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

##### Responsiveness

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

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

The report, Nan Shan Life's CSR Report of 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more detail descriptions of Nan Shan Life's manage approach for each selected material topic, and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang  
Senior Director  
Taipei, Taiwan  
9 July, 2019  
WWW.SGS.COM





## GRI 準則索引表 (GRI Standards Index)

### 一般揭露

GRI準則	揭露項目	頁碼／url／說明	省略
<b>組織概況</b>			
102-1	組織名稱	1	—
102-2	活動、品牌、產品與服務	11-12,14	—
102-3	總部位置	1	—
102-4	營運活動地點	8	—
102-5	所有權與法律形式	1	—
102-6	提供服務的市場	8	—
102-7	組織規模	8	—
102-8	員工與其它工作者的資訊	57,71	—
102-9	供應鏈	11	—
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變／ 邊界納入南山產物	—
102-11	預警原則或方針	36	—
102-12	外部倡議	29,79,92	—
102-13	公協會的會員資格	28-29	—
<b>策略</b>			
102-14	決策者的聲明	4-5	—
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	6,38-39	—
<b>倫理與誠信</b>			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	9,33	—
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	34	—

### 一般揭露

GRI準則	揭露項目	頁碼／url／說明	省略
<b>治理</b>			
102-18	治理結構	10,31	—
102-19	委任權責	17	—
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	17-18	—
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	19	—
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	30-31	—
102-23	最高治理單位的主席	參考107年度年報 公司治理P.9	—
102-24	最高治理單位的提名與遴選	參考107年度年報 公司治理P.35	—
102-25	利益衝突	31	—
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	33	—
102-27	最高治理單位的群體智識	31-32	—
102-28	最高治理單位的績效評估	30	—
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	20	—
102-30	風險管理程序的有效性	38	—
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	21-22	—
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	17	—
102-33	溝通重要關鍵議題	22	—
102-34	關鍵議題的性質與總數	20,22	—
102-35	薪酬政策	31	—
102-36	薪酬決定的流程	31	—
102-37	利害關係人的參與	18,21	—



南山人壽  
107年度年報

一般揭露

GRI準則	揭露項目	頁碼／url／說明	省略
<b>利害關係人溝通</b>			
102-40	利害關係人團體	19	—
102-41	團體協約	無訂定協約	—
102-42	鑑別與選擇利害關係人	18	—
102-43	與利害關係人溝通的方針	18	—
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	19	—
<b>報導實務</b>			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1	—
102-46	界定報告書「內容」與「主題邊界」	20-21	—
102-47	重大主題列表	21-23	—
102-48	資訊重編	1	—
102-49	報導改變	1	—
102-50	報導期間	1	—
102-51	上一次報告書的日期	1	—
102-52	報導週期	1	—
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1	—
102-54	依循GRI準則報導的宣告	1	—
102-55	GRI內容索引	98	—
102-56	外部保證/確信	96	—

重大主題

GRI準則	揭露項目	頁碼／url／說明	省略
<b>GRI 201 經濟績效</b>			
103	管理方針	15	—
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	15	—
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	65-66	—
<b>GRI 202 市場地位</b>			
103	管理方針	64	—
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	64	—
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	95%	—
<b>GRI 203 間接經濟衝擊</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	86	—
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	89-90	—
203-2	顯著的間接經濟衝擊	93-95	—
<b>GRI 302 能源</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	77-78	—
302-1	組織內部的能源消耗量	81	—
302-3	能源密集度	81	—
302-4	減少能源消耗	79-80	—
302-5	降低產品和服務的能源需求	78-79	—
<b>GRI 303 水</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	79	—
303-1	依來源劃分的取水量	79	—



重大主題

GRI準則	揭露項目	頁碼／url／說明	省略
<b>GRI 305 排放</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	77	—
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	81	—
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	81	—
305-4	溫室氣體排放密集度	81	—
305-5	溫室氣體排放減量	82,85	—
<b>GRI 306 廢污水和廢棄物</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	83	—
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	83	—
<b>GRI 307 有關環境保護的法規遵循</b>			
103	管理方針	77	—
307-1	違反環保法規	無相關情事	—
<b>GRI 401 勞雇關係</b>			
103	管理方針	56	—
401-1	新進員工和離職員工	57	—
401-2	提供給全職員工的福利	61-63	—
401-3	育嬰假	58	—
<b>GRI 403 職業安全衛生</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	56,60	—
403-1	勞工安全衛生委員會中的工作者代表	60	—
403-2	傷害類別、傷害、職業病、損工日數、缺勤等比例，以及因公死亡件數	61	—
<b>GRI 404 訓練與教育</b>			
103	管理方針	67,72	—
404-1	每名員工每年接受訓練的平均小時數	67,75	—
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	68-69,74-76	—
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	65,69	—

重大主題

GRI準則	揭露項目	頁碼／url／說明	省略
<b>GRI 405 員工多元化與平等機會</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	56	—
405-1	治理單位與員工的多元化	31,57	—
405-2	女性對男性基本薪資加報酬的比率	64	—
<b>GRI 406 不歧視</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	58	—
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無相關情事	—
<b>GRI 416 顧客健康與安全</b>			
103	管理方針	40,49	—
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事	—
<b>GRI 417 行銷與標示</b>			
103	管理方針	53-54	—
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	54	—
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事	—
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事	—
<b>GRI 418 客戶隱私</b> ◎非重大GRI主題，但視利害關係人需求揭露			
103	管理方針	53,55	—
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無相關情事	—
<b>GRI 419 社會經濟法規遵循</b>			
103	管理方針	33	—
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無相關情事	—



\*為珍惜資源本報告書採用環保再生紙及環保大豆油墨印製

