

20
22

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）長期深耕臺灣保險市場，除提供全方位與創新商品服務，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10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2022年財務年度（2022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2021年、或延伸至2023年第一季之資訊及數據。

除財務資訊比照合併財務報表涵蓋個體外，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。南山人壽2022財務年度營收佔合併淨收益99%，以總內勤員工人數計，則佔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
- 國際整合性報導委員會（IIRC）發布之「國際整合性報導架構」（IR）
- 臺灣證券交易所《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」
- 金融監督管理委員會發布之「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保險公司提供、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，報告書之重大性主題鑑別結果經企業永續委員會及董事會通過，報告書內容由總經理核定。

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，及臺灣檢驗科技股份有限公司（SGS-Taiwan）依循AA1000（2018）標準進行第二類型中度保證驗證，確保符合上述綱領及標準的要求（確信及驗證報告詳參本報告書第132頁至第135頁）

發行日期

上一版報告發行日期：2022年6月；下次預計發行日期：2024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 策略規劃部
- 總公司地址：臺北市信義區莊敬路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
2022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	12
1.3 榮譽與肯定	15

02 永續價值創造 16

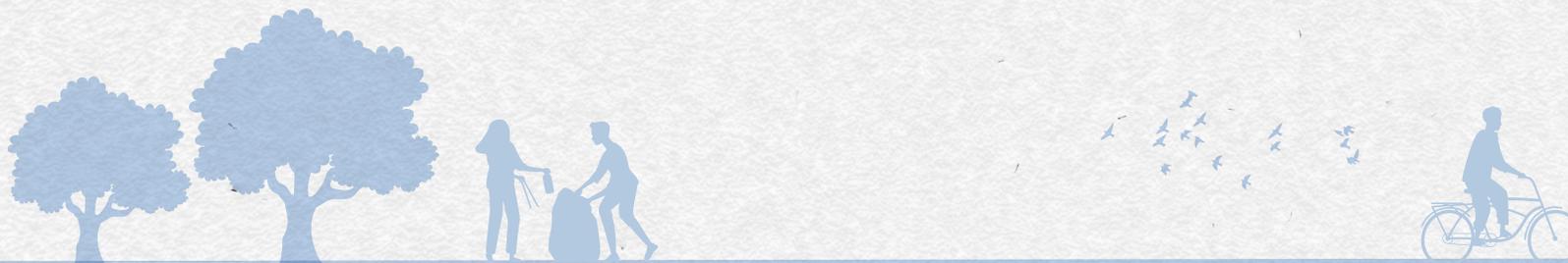
2.1 H.E.A.R.T. 永續發展策略	17
2.2 利害關係人鑑別與溝通	23
2.3 重大性分析	25
2.4 外部參與	29

03 Health 健康促進 32

3.1 健康有南山	33
3.2 好險有南山	39

04 Earth 地球守護 40

4.1 氣候變遷減緩與調適	41
4.2 水資源與廢棄物管理	55
4.3 永續供應鏈管理	55
4.4 環境公益	57



05 Action for Good 關懷行動 58

- 5.1 南山公益策略 59
- 5.2 普惠金融 62
- 5.3 社區醫療 65
- 5.4 在地關懷 66

07 Talent 人才賦能 94

- 7.1 人才結構 95
- 7.2 健康幸福職場 96
- 7.3 人才發展 105
- 7.4 共創夥伴雙贏 110

06 Reliability 信賴承諾 68

- 6.1 永續治理 69
- 6.2 風險管理 78
- 6.3 資訊安全與隱私保護 82
- 6.4 公平待客 84
- 6.5 永續金融 91

08 附錄 116

- GRI準則索引表 116
- SASB指引索引表 122
- 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表 123
- 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表 124
- PRI索引表 125
- PSI索引表 126
- ISO管理系統及碳足跡標籤證書 129
- 會計師確信聲明書 132
- 獨立保證聲明書 134

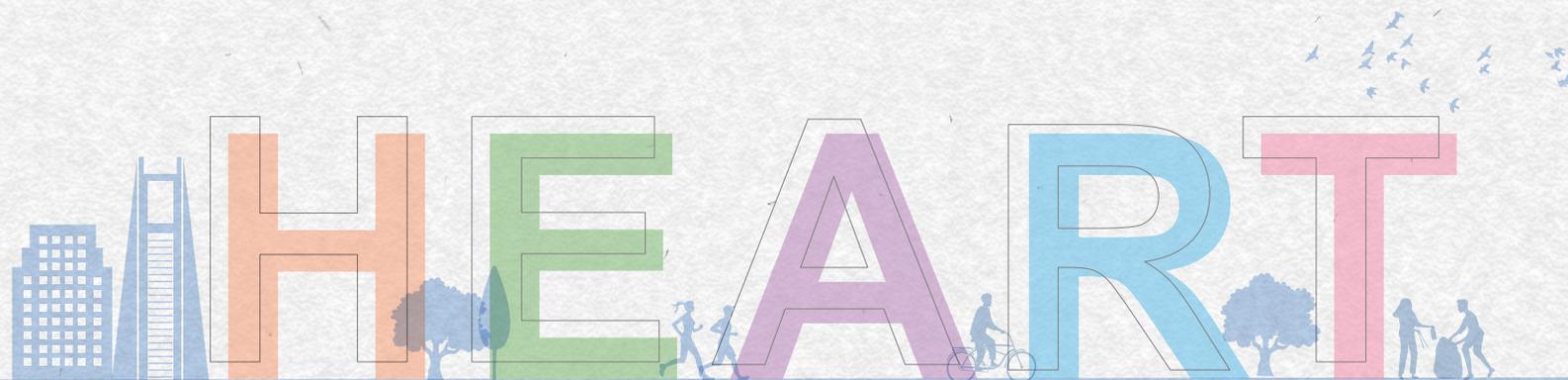


召集人的話

2022年，國內外環境嚴峻而多變，我們本著保險業是公益服務業的初衷，以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）五大策略主軸，深化推動企業永續，以具體行動守護保戶、同仁與夥伴、股東、社會及地球。

我們的努力獲得豐碩成果。2022年南山人壽獲得「台灣100大永續典範企業」、亞洲保險業獎（Asia Insurance Industry Awards）「年度最佳健康保險公司」，以及國家品牌玉山獎最佳產品類全國首獎、玉山獎等國內外多項榮耀肯定，鼓舞我們在企業永續的道路上勇往直前，創新突破。此外，南山人壽2022年新契約保費收入、總保費收入及稅後淨利等仍然持續穩居業界前三名。這讓我們相信，南山在ESG方面的努力不但不會減損公司價值，更可以在達成企業財務績效的同時，為台灣社會帶來正向的影響。

南山人壽自2014年起，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10本。在本年度報告書中，我們積極回應聯合國永續發展目標（Sustainability Development Goals, SDGs），接軌國內外趨勢與標準，並依循南山H.E.A.R.T.五大企業永續策略主軸，透過公開、透明及平衡的資訊揭露，向關心南山永續發展的利害關係人呈現我們在環境、社會及公司治理（Environment, Society and Governance, ESG）的投入與成果。



Health—健康促進

臺灣將於2025年進入超高齡社會，南山人壽推動「服務賦能」的新保險概念，與合作夥伴攜手為保戶打造「健康守護圈」生態圈，推動結合保險保障與健康促進的商品與服務，滿足客戶健康促進（Wellness）及醫療照護（Healthcare）的全人健康需求。迄2022年底「健康守護圈」合作夥伴已達43家、健康守護圈數位平台上線、推薦保戶使用服務次數達7.4萬次，外溢保單新契約件數達67萬件，投保件數及長照險市占率均為業界第一。

Earth—地球守護

全球氣候變遷風險加劇，2050淨零排放刻不容緩。我們持續推動低碳轉型，偕同價值鏈夥伴共同調適、減緩氣候變遷衝擊，並依「氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）」框架，推動相關風險與機會的辨識、因應及揭露。2022年南山人壽再度取得環保署核發「人身保險服務」碳足跡標籤，並符合5年內碳足跡減量達3%以上之標準，獲得減碳標籤使用許可。此外，「南山教育訓練中心」屋頂太陽能發電系統完工，至2022年底取得再生能源憑證212張；並連續第11年投入「南山守護海洋行動」，透過築籬、固砂、植樹、淨灘與海廢再生藝術牆等行動，發揮環境公益的正面影響力。

Action for Good—關懷行動

南山以「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。2022年持續推廣小額終老保險並結合南山人壽慈善基金會資源，與各縣市政府合作，協助逾11萬弱勢民眾享有微型保險基本保障，獲得金融監督管理委員會保險局保險競賽5項大獎肯定；慈善基金會醫療關懷計畫全台合作醫院達210家，自2013年至2022年累計捐款新臺幣4.7億元，協助逾4萬名弱勢病患就醫；並透過遍布全臺的義工夥伴深入服務在地，在重大災害事件發生之際，溫暖傳愛。例如在918臺東地震後，花蓮業務中心夥伴投入義工服務，第一時間慰問並協助受災民眾；而在新冠肺炎疫情期間，持續透過「疫心關懷方案」提供生活扶助金予確診並住院治療之低收入戶或中低收入民眾，在國人最需要的時候，守護幸福。

Reliability—信賴承諾

保險業的龐大資金來自保戶的信賴託付，肩負對個人、家庭保障、社會安定與環境保護的責任。南山於2022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，例如修訂「公司章程」、「公司治理準則」、「誠信經營作業程序及行為準則」，並通過「智慧財產管理辦法」，以建立誠信經營之企業文化及健全發展。在產品及服務數位化的同時，強化資訊安全管理，落實客戶隱私保護，2022年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。並以「視客如己」的精神用心落實公平待客原則，與子公司南山產物雙雙獲得金融監督管理委員會公平待客原則評核前25%績優企業肯定。此外，為積極發揮南山資金對環境與社會的正向影響力，將責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）訂入南山人壽「整體性投資政策」中並聲明遵循「機構投資人盡職治理守則」，逐步完善於投資決策中納入ESG議題考量，與投資對象議合，打造永續的穩健報酬，驅動產業低碳轉型及社會永續發展。

Talent—人才賦能

人才是企業永續的根本。南山擁有逾4千名內勤員工及超過3萬名業務夥伴，我們致力建構完善的職涯及事業發展機制，持續營造友善、幸福且具有成長性的工作環境，強化永續競爭力，並提供專業培訓課程及多元的獎勵方案，協助業務夥伴打造屬於自己的壽險事業，以高度專業與服務品質，傳遞產品責任、熱情和愛給保戶。

我相信，保險是永續發展的事業，過去一甲子以來，南山承載了全臺超過660萬保戶的託付，扮演社會安定的重要力量。2023年，我們以「南山60，感謝有你」為主軸，感謝全體保戶與社會大眾長期的信賴與支持，以及每一位南山人的專業奉獻與堅持。放眼未來，南山將持續聚焦H.E.A.R.T.永續發展策略，以具體行動打造更具活力、創新與韌性的企業，驅動環境、社會與治理的正向改變，創造永續價值。

南山人壽企業永續委員會召集人
南山人壽董事長

尹崇堯

2023年6月

2022年關鍵永續績效



- 完整導入 **ISO 14064-1**、**ISO 14001** 及 **ISO 50001** 三大環境永續系統
- 全臺營運據點 **100%** 完成溫室氣體盤查
- 臺中南山教育訓練中心綠電系統開始發電，迄年底減碳逾 **106公噸**
- 再度取得環保署核發人身保險服務碳足跡標籤，並符合 **5年內** 碳足跡減量達 **3%** 以上標準，獲得**減碳標籤** 使用許可
- 子公司南山產物成為首家擁有 **財產保險** 及 **電子保單** 碳標籤金融業者

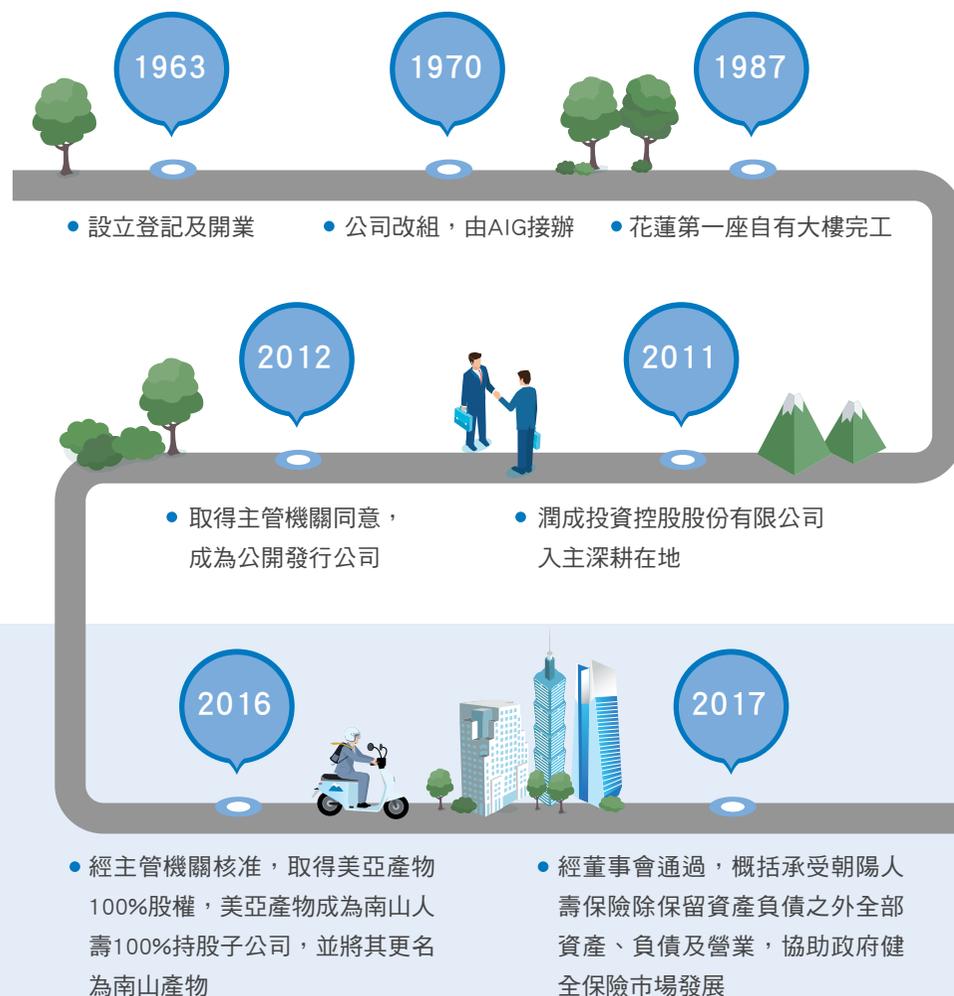


- 內勤員工平均調薪 **3.8%**
- 關鍵人才留任率 **95%**
- 全額補助新進員工投保疫苗接種險，投保率 **84.5%**
- 志工服務參與逾 **9,500** 人次
- 南山慈善基金醫療關懷計畫及微型保險總計服務逾 **34** 萬人次
- 健康守護圈夥伴達 **43** 家，整體服務累計逾 **7** 萬次
- 外溢保單及長期照顧險新契約件數，雙雙蟬聯業界 **No.1**



- 董事會年度績效評鑑 **98** 分，等級**優**
- 資產總值新臺幣 **5.28** 兆元，稅後淨利 **316** 億元
- 取得「**ISO 22301:2019** 營運持續管理系統」及「**ISO 27001:2013** 資訊安全管理系統」驗證
- 中大型壽險公司**評議率最低**
- 客戶服務櫃檯/保單服務、理賠服務與客戶投保發單平均**滿意度99.95%**
- 新增股票投資標的及增加債券投資額度前，**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%**

南山人壽成立於 1963 年 7 月，是臺灣歷史最悠久的保險公司之一，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、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，未來亦將持續深耕臺灣、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，期許將南山人壽打造成为臺灣最好、亞洲名列前茅的保險公司。



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。五十多年來，南山人壽在臺灣傳遞關懷與溫暖，用行動實踐保險是「公益服務業」的核心價值。秉持著「信賴」、「關懷」與「誠信」的企業理念，建立「用心服務每一位保戶，幫助更多人勇敢追尋夢想」的企業目標，不僅是保戶、員工、業務夥伴最信賴的人壽保險公司，更是臺灣人心中穩健的標竿企業。

企業願景



成為客戶心中首選的保險公司

我們相信保險是社會公益服務業，南山人壽致力於傳遞誠信與幸福的價值，以此形塑我們的企業文化，成為臺灣人心中保險公司的首選。



成為同仁引以為傲及優質人才首選的保險公司

南山人壽創造讓員工能充份發揮才智的平台，致力協助員工自我實現，打造南山成為頂尖求職者的第一選擇，讓每位員工皆以在南山工作為傲。

企業使命



在地深耕 永續經營

轉型為本土公司，共同決定公司的政策與發展



尊重夥伴 合作共享

夥伴精神、相互合作、創造共享



關懷誠信 不負所託

打造誠信關懷的保險事業

2022年永續報告書 | 關於南山人壽

企業文化

透過溫暖與關懷的服務，展現南山人壽的核心價值與精神，成為保戶「幸福」的代言人。

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

南山人壽深耕臺灣逾半個世紀，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 17 頁至第 20 頁。

H Health	強化保險商品與服務賦能，成為民眾健康守護者
E Earth	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	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	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	建構完善的職涯發展與創業機制，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



H Health 健康促進
 E Earth 地球守護
 A Action for Good 關懷行動
 R Reliability 信賴承諾
 T Talent 人才賦能

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、不健康餘命變長現象、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」，改變保險業以理賠為主的形象，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。

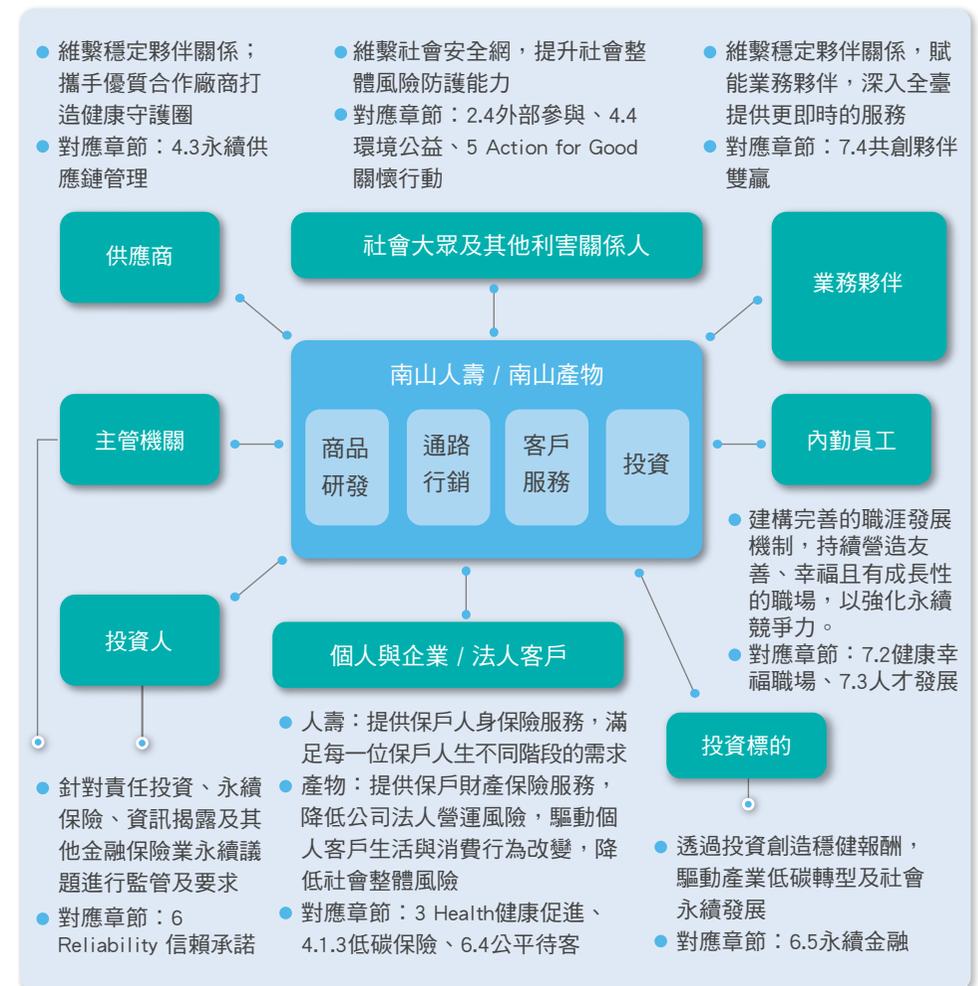
◆ 各個健康歷程 最貼心的健康服務



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



2022年永續報告書 | 關於南山人壽

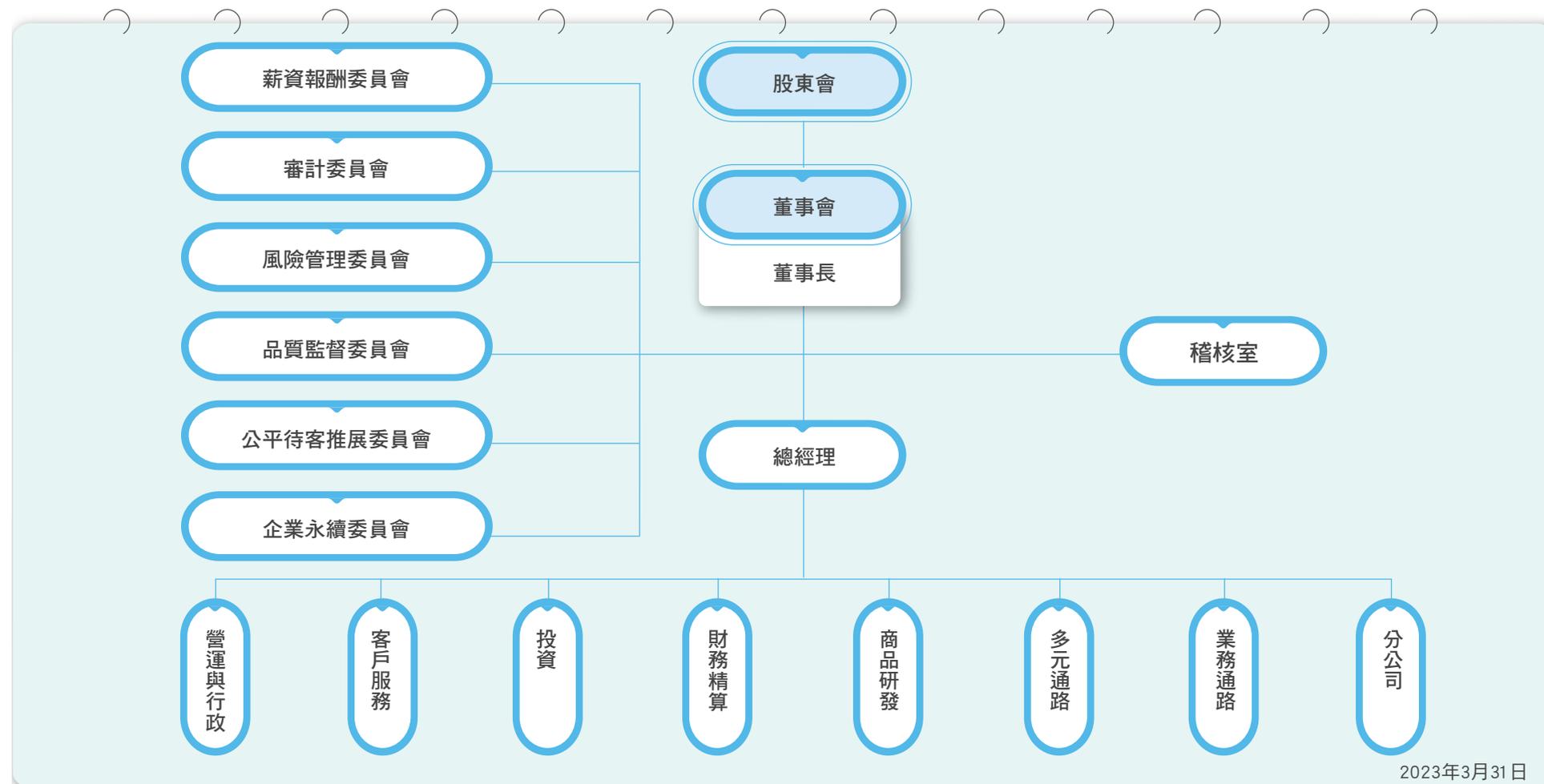
1.2 營運概況

南山人壽的服務網遍及全臺灣，分公司 25 家，通訊處 305 處，我們透過逾 4 千名內勤員工及逾 3 萬名業務夥伴，將優質的商品及服務傳遞到臺灣每個角落，為超過 661 萬名保戶，提供全方位金融保險服務，相當於超過四分之一的臺灣人擁有南山保單。



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。



南山人壽2022年度年報

- 各單位職掌說明，第5頁至第6頁
- 南山人壽股權結構，第14頁至第19頁

2022年永續報告書 | 關於南山人壽

2022 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，2022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，2022年新契約保費收入、總保費收入及稅後淨利皆穩居業界前三大領先地位，在合併營業收入部份，達新臺幣 4,788 億元，合併資產總值約新臺幣 5.28 兆元，合併淨值為新臺幣 2,816 億元，合併稅後淨利約新臺幣 316 億元，淨值比 5.6%。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：新臺幣、人

	產生的經濟價值		分配的經濟價值				留存的經濟價值	資產總值與員工人數		
	營業收入 (億元)	總保費收入 (億元)	按國家別支付 政府的款項 (億元)	薪資福利 支出 (億元)	營運成本 (億元)	支付給股東 的款項 (億元)	社區投資 總金額 (億元)	本期稅後 淨利 (億元)	資產總值 (兆元)	總員工人數 (人)
2020	5,811	3,948	42	66	5,189	102.5	0.8	374	5.17	4,145
2021	5,714	3,663	173	76	4,830	N.A.	1.2	597	5.29	4,081
2022	4,788	3,021	80	73	4,173	61.5	1.8	316	5.28	4,080



註1：營運績效數據與南山人壽合併財報所涵蓋範疇一致。

註2：2020年辦理盈餘轉增資發行新股共計1,025,450,000股，每股面額新台幣10元。

註3：南山人壽於社區投資總金額佔公司營收比例為0.01%（2020）、0.02%（2021）、0.03%（2022）。

註4：2022年因應「新型冠狀病毒肺炎相關租金減讓」實務權宜做法，產生新臺幣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。

註5：2022年南山人壽有效保單超過1,175萬件，南山產物有效保單超過220萬件，南山人壽及南山產物並無再保險業務。

1.3 榮譽與肯定

國際肯定

- 躍登亞洲保險最高殿堂，榮獲亞太區具公信力的金融媒體雜誌《Asia Insurance Review》所評選《亞洲保險業獎 Asia Insurance Industry Awards》「年度最佳健康保險公司」。
- 連續 9 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「臺灣最佳壽險公司」。
- 6 度榮獲《國際財經雜誌 International Finance Magazine》評選「臺灣最佳壽險公司」。
- 入選英國品牌顧問公司《Brand Finance》「全球百大最有價值保險品牌」。
- 連續 4 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《Garmin Health Awards》最佳創新解決方案 - 保險類第一名。

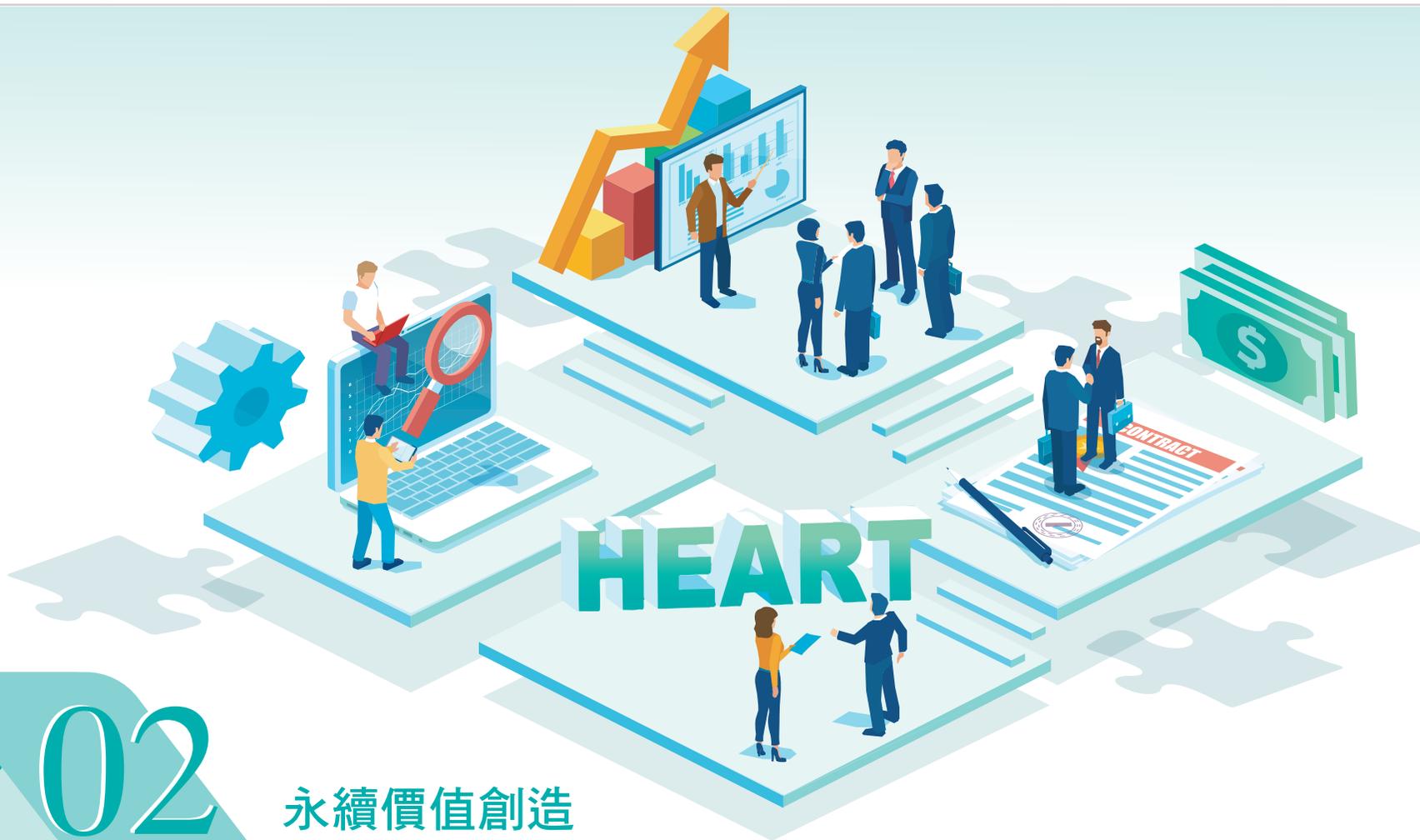
企業永續實踐

- 首度入選《TCSA 台灣永續獎》「台灣 100 大永續典範企業」第 44 名，連續 9 年獲頒「永續報告獎」，並獲得「社會共融領袖獎」及「資訊安全領袖獎」肯定。
- 榮獲現代保險健康理財雜誌《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》「社會公益發展獎」及「健康衛生推廣獎」。
- 《全球商業觀點 Global Business Outlook》評選為「臺灣最佳企業社會責任保險公司」。

品牌信譽與保險專業

- 入選《天下雜誌》2000 大企業，排名臺灣非金控類保險公司第一。
- 榮獲《國家品牌玉山獎》「最佳產品 - 全國首獎」，以及「傑出企業」、「最佳人氣品牌」玉山獎等 5 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 5 項大獎，獲獎數居同業之冠。
- 實踐公平待客原則，獲《金管會》公平待客原則評核前 25% 績優企業及「最佳進步獎」。
- 榮獲《保險信望愛獎》「最佳保險專業獎」及「最佳通路策略獎」。
- 榮獲工商時報《數位金融獎》「數位資訊安全獎 - 優質獎」。
- 榮獲《遠見 CSR 暨 ESG 企業社會責任獎》「傑出方案類 - 楷模獎」。
- 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 27 度榮獲「業務員最優」的壽險公司。
- 榮獲財訊雙週刊《財訊金融獎》壽險客戶推薦優質獎。





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

南山人壽積極與利害關係人溝通及對話，持續透過多元溝通管道，了解並積極回應利害關係人的訴求與期待，作為持續發展、執行、評估與改善營運的基礎。

2022年，我們參考「GRI3：重大主題2021」中決定重大主題的指引，並參照GRI、SASB保險業標準等國際永續準則、國內外同業關注議題及政府與主管機關要求，辨識出5項關鍵主題、8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，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	2030年願景目標	階段性目標	2022年績效	對應章節
健康促進 (Health)	 3 良好健康與社會福利  5 性別平等	發揮保險業公益服務的使命，推動服務賦能的新保險概念，滿足客戶健康促進（Wellness）及醫療照護（Health-care）全人健康的需求，並透過健康守護圈的服務，促進南山人壽的策略轉型，落實保險公司的健康品牌形象。	<ul style="list-style-type: none"> ● 深化健康守護圈的應用，強化健康促進和醫療照護服務體驗，結合保險保障推動，提供保戶於全健康歷程中完整的保險照護。 ● 推廣健康守護圈全方位健康保險平台，藉由跨業合作與商品服務提升附加價值，提供保戶健康生活的完整解決方案，打造高品質醫療健康產業鏈。 ● 推動保險保障與健康促進結合，開發具有健康外溢效果之服務與商品，提供客戶最全面的保障。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年推薦保戶使用健康守護圈服務次數達7.4萬次。 ● 健康守護圈合作夥伴截至2022年底已累積43個品牌，期許提供保戶完善的系列服務陣容。 ● 2022年7月推出「健康守護圈平台」(https://health.nanshanlife.com.tw/)，首創引領消費者探索健康的數位旅程，打造探索→觸發→解決→享受健康之旅，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年個人人壽保險新契約總件數達12.5萬件，個人健康保險新契約總件數達70.9萬件。 ● 2022年外溢保單新契約件數達67.1萬件；投保件數為業界第一。 ● 2022年長期照顧險新契約件數約5.0萬件；投保件數為業界第一。 ● 婦女專屬醫療/保障商品累計保障人數約有6,600人次；女性專屬癌症外溢保單累計保障人數約有3,900人次。 	3.1 健康有南山
		協助公司法人客戶降低營運風險並減少保費成本，強化對環境災害的承受、復原能力，提升城市韌性並能永續經營驅動保戶生活與消費行為改變，協助個人在日常生活中落實節能減碳以及災害防護，降低社會整體風險。	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續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。 ● 運用大數據針對駕駛時段與駕駛行為進行分析，客製化設計UBI (Usage Based Insurance) 車險商品的開發、定價、銷售與服務，促進保戶響應環保、安全的行車行為。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年提供紅外線安全檢測服務達74場次，協助客戶發現212處需追蹤或需立即改善之風險，有效降低客戶作業風險。 ● UBI車險保單「南山產物電動機車騎乘里程計費保險」以創新保單設計並善用區塊鏈專利科技，榮獲2021年數位金融獎數位創新優質獎。每年承保件數及保費穩定上升，2022年件數相較於2021年成長25%。 	3.2 好險有南山 4.1.3 低碳保險

2022年永續報告書 | 永續價值創造

策略主軸	回應的SDGs	2030年願景目標	階段性目標	2022年績效	對應章節
地球守護 (Earth)	 7 可負擔的潔淨能源  13 氣候行動	<ul style="list-style-type: none"> 極小化自身營運環境足跡，並以淨零碳排為長期目標，偕同價值鏈夥伴共同落實溫室氣體減量。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實能源與溫室氣體管理，極小化環境衝擊。 持續接軌國際ISO 14067碳足跡標準，陸續完成「財產保險服務」、「電子保單」碳足跡計算。 	<ul style="list-style-type: none"> 逐年執行減碳計畫，目標為2027年碳排放量較2020年的碳排放量減少7%。 臺中烏日「南山教育訓練中心」屋頂太陽能發電系統建置完成，採自發自用配合餘電出售方式，取得212張再生能源憑證。 南山產物繼2021年導入ISO 14067，完成財產保險服務碳足跡計算，並取得SGS查驗聲明書後，2022年再度針對電子保單業務完成碳足跡計算，並同樣取得SGS查驗聲明書，成為全臺第一家通過電子保單碳足跡查證的產險公司，並將此成果再向環保署遞件申請碳標籤核准，成為國內首家擁有「財產保險環保署碳標籤」、「電子保單環保署碳標籤」雙標籤的金融業者。 	4.1.2 低 碳 營 運
	 14 水下生命  15 陸域生命	<ul style="list-style-type: none"> 以實際環境永續行動，關懷海洋與陸地生態環境，發揮正向環境影響力。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續透過築籬、固砂、植樹、淨灘與海廢再生藝術牆等方式守護臺灣海岸線自然生態，並透過多元管道深化環保教育。2022年邁入第11年，以「一個地球，一起守護」為主題，擴大推動系列活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年全臺5縣市舉辦7場淨灘活動，號召逾4,000人次參與，超過5公里海岸的淨灘，清除總重量約5.1公噸海洋廢棄物。 在澎湖、小琉球、綠島等3離島，完成3面海廢再生藝術牆創作，傳遞環境永續的理念。 海洋環保教育課程觸及約15萬人次。 	4.4 環 境 公 益
關懷行動 (Action for Good)	 4 良質教育  10 減少不平等	<ul style="list-style-type: none"> 積極推動微型保險及其他弱勢族群保險，保障各類社會與經濟弱勢基本人身與財務安全。 	<ul style="list-style-type: none"> 結合南山人壽慈善基金會之資源及人力，與全臺9個縣市政府及鄉鎮區公所/村里辦公處/社福機構合作，透過捐助微型保險，提供低收/中低收、身心障、領有中低收老人津貼之經濟弱勢長者基本保障。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年捐贈微型保險保費超過新臺幣2,300萬元，協助超過11萬人次弱勢民眾享有基本保障。 	第5章 Action for Good 關 懷 行 動
	<ul style="list-style-type: none"> 持續與各地醫院合作，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。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推展醫療健康關懷服務，並支持醫院社工發揮助人力量。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年捐款新臺幣2,455萬元弱勢醫療救助基金，攜手醫務社工協助近2,200人次弱勢病患就醫。 		

策略主軸	回應的SDGs	2030年願景目標	階段性目標	2022年績效	對應章節
信賴承諾 (Reliability)	 	<ul style="list-style-type: none"> 建構整合性風險管理體系與因應機制，將氣候變遷及其他新興風險納入管理，提升企業韌性。 	<ul style="list-style-type: none"> 啟動氣候情境分析研擬。 建立偵測潛在新興風險管理機制，並完成新興風險鑑別與影響評估，及研擬相關調適因應措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 已啟動氣候情境分析 已建立偵測潛在新興風險管理機制，並完成新興風險辨識，就具重大性影響或中度風險以上之風險項目研擬相關調適因應措施。 	6.2 風險管理
		<ul style="list-style-type: none"> 強化資安管理體系，在產品及服務數位化的同時，落實客戶隱私保護，以零個資外洩為目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年以零缺失通過個人資料資訊管理制度PIMS驗證或定期追查。 	<ul style="list-style-type: none"> 通過個人資料資訊管理制度PIMS驗證並取得證書。 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。 取得營運持續管理(BCM) ISO 22301:2019國際標準驗證認證，是國內前三家率先取得ISO 22301 BCM證書之壽險業者之一。 	6.3 資訊安全與隱私保護
		<ul style="list-style-type: none"> 落實公平待客原則，建立良好客戶溝通及申訴管道，並藉由數位轉型加速服務效率並提升公平性。 	<ul style="list-style-type: none"> 為促使企業層面的公平待客目標融入於全體員工日常工作之中，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，與獎勵連結，徹底執行公平待客落實度。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年南山人壽共訂定36項與公平待客相關之關鍵績效指標(KPI)，期透過績效指標管理，強化同仁對公平待客的重視。 獲選金管會111年度公平待客原則評核前25%績優企業並獲頒最佳進步獎。 	6.4 公平待客
		<ul style="list-style-type: none"> 建構有效的投資標的ESG評估與盡職治理機制，發揮南山資金環境、社會影響力，驅動產業低碳轉型及社會永續發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 投資評估與決策流程納入ESG因素—持續擴大ESG投資標的。 擴大永續主題投資—增加綠色/永續性質之永續主題投資。 落實積極投後管理—透過議合機制與投票政策落實盡職投資人治理。 積極向交易對象與中介機構倡議ESG議題—向交易對象/中介機構倡議南山ESG行為。 強化ESG投資人才賦能—導入責任投資人才培育訓練，提升投資同仁ESG理念。 	<ul style="list-style-type: none"> 新增投資標的時100%依本公司相關規定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。 就符合永續主題性投資之案件，予以評估；另為逐步落實減碳目標，就涵蓋高碳排產業清單之範圍，配合公司政策協助提出意見分析。 逐案分析股東會議案，出席率及投票率為100%，並就2021年尚未議合完成之案件，追蹤結案，且就相關ESG議題適時提出建議，新增議合。 向未符合ESG之交易對手或中介機構進行倡議，若該公司未符ESG，則納入評鑑扣分。 	6.5 永續金融

策略主軸	回應的SDGs	2030年願景目標	階段性目標	2022年績效	對應章節
人才賦能 (Talent)	 	<ul style="list-style-type: none"> 落實平等及人權保障，且不得有任何歧視或其他人權侵犯之行為。 積極促進全體內外勤員工的身心靈健康，降低職災率，打造健康、安全的工作文化及環境。 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽設有職業安全衛生委員會，委員會成員共8人，勞工代表比例高達87.5%，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。 因應新冠肺炎疫情，確保員工健康及營運不中斷，南山人壽總經理擔任防疫長，統籌運作及推動各項防疫因應措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同仁參與ESG相關課程或講座累計達90小時以上，包含參與資產管理機構、外部顧問、資料庫業者舉辦之課程或講座、壽險公會TCFD手冊討論會議、TCFD相關之教育訓練或宣導會等。 	7.2.3 健康安全 的員工 照顧
		<ul style="list-style-type: none"> 創造平等、多元且具成長性的工作環境，延攬多元優秀人才，提升員工滿意度及參與度。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期委任外部顧問公司，探究公司福利措施與市場相較下的水平，提出優於產業前50%的薪酬福利。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年內勤員工平均調薪3.8%，惟績效優異/具潛力者，個人最高調幅可達10%。 	7.2.1 高競爭力 的薪酬 福利制度
		<ul style="list-style-type: none"> 建立健全員工職能培育及發展體系，提升同仁產業競爭力與生產力。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 響應政府政策，提供青年就業機會。 	<ul style="list-style-type: none"> 自2018年起開辦青年學子培訓計劃，期間安排實習生參與部門實務運作與核心專案，安排專屬職場導師深度指導，累計培育368名青年學子。 2022年進用30歲以下青年人才占總新進員工57%。 	7.3 人才 發展

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 (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		2020	2021	2022
 財務資本	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	215.6	Reliability 信賴承諾	<ul style="list-style-type: none"> 持續穩健的保費收入，守護保戶資產及創造股東利益，厚植企業永續成長的動能。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	營業收入 (新臺幣億元)	5,811	5,714	4,788
						資產總值 (新臺幣兆元)	5.17	5.29	5.28
 製造資本	<ul style="list-style-type: none"> 維持資訊系統安全、降低損害所造成營運中斷風險。 	0.2	Reliability 信賴承諾	<ul style="list-style-type: none"> 持續資訊系統安全及防護，減少營運中斷風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 提升資訊工具及系統，強化營運生產力。 	內勤員工資訊安全相關平均教育訓練時數 (小時)	3	3.48 (註)	3
 智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	1.0	Health 健康促進	<ul style="list-style-type: none"> 優質嚴選的健康守護圈夥伴 ≥ 40個。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 優質嚴選的健康守護圈夥伴 ≥ 60個。 導入新主題系列服務2個，其中須包含ESG概念合作夥伴。 	優質嚴選的健康守護圈夥伴 (家)	4	12	43
						暖心關懷服務累積服務保戶 (人次)	N/A	N/A	12,000
						健康守護圈平台累積瀏覽 (人次)	N/A	N/A	210,000
 人力資本	<ul style="list-style-type: none"> 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發展能力。 	73.3	Talent 人才賦能	<ul style="list-style-type: none"> 持續檢視及提升薪酬競爭力，強化薪酬福利措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 適時調整薪酬福利機制，保持策略彈性，確保人才競爭優勢。 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」。 	員工總薪資福利費用 (新臺幣億元)	66	76	73.3
						內勤員工平均訓練時數 (小時)	72.2	66.6	77.2
						業務夥伴平均教育時數 (小時)	29	30	32

註：2021年因應疫情遠距辦公，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。

2022年永續報告書 | 永續價值創造

資本類型	資本投入之 必要性說明	資本投入 (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		2020	2021	2022
				<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	健身中心1年使用總人次 員工健檢率 (%)	4,000 90	3,009 (2021年 因疫情暫緩 辦理)	2,574 90
 社會資本	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	1.8	Action for Good 關懷行動	<ul style="list-style-type: none"> 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。 設立愛心義工組織，在社會各角落傳遞愛與關懷。 提供業務夥伴優質創業平台。 提供保戶優質體驗服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 打造公益平台，整合企業資源，擴大公益影響力。 透過義工服務，實現長期、持續關懷的承諾。 持續強化保戶體驗及服務，滿足高齡化社會之需求。 	基金會支出總額 (新臺幣萬元) 總受惠人次 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 微型保險捐贈人數	4,347.9 140,475 8,470 204 2,173 41,049	5,488.5 142,228 8,327 204 2,201 62,297	7,885.6 350,269 9,532 210 2,184 112,811
 自然資本	<ul style="list-style-type: none"> 導入及執行系統性的環境管理程序，有助提昇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，及強化員工工作環境之舒適度及品質。 	0.3	Earth 地球守護	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	電子單據節紙量(萬張) 綠色採購金額 (新臺幣千萬元) 生活垃圾減量(公斤) 減少郵件寄送比例 (相較2011年)(%)	2,924 0.9 389,201 8.607	3,180 3.26 358,219 6.479	3,519 2.56 299,109 7.211

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）六大原則，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	2022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"> 1. 營運績效 2. 公司治理與誠信經營 3. 風險管理 4. 其他：永續發展實踐情形、股票價值、資訊揭露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ● 舉行1次股東會。
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"> 1. 客戶關係與服務品質管理 2. 透明產品資訊及行銷推廣 3. 數位金融與創新 4. 永續商品與服務 5. 公司治理與誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶滿意度調查 ● 舉辦行銷活動 ● 發行保戶刊物 	<ul style="list-style-type: none"> ● 樂齡專線滿意度達 99% ● 客服櫃檯服務滿意度達 99.8% ● 理賠服務滿意度達 99.6% ● 南山 FUN 生活保戶雙月刊 6 次
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"> 1. 員工多元化與平等機會 2. 員工權益與福祉 3. 人權負面衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> ● 內部刊物與活動 ● 教育訓練 ● 內勤網站溝通 ● 分享各功能業務訊息之知識庫 ● 意見回饋專區 ● 申訴 / 關懷專線 ● 重要訊息即時公告專區 ● 健康促進系列活動 ● 公益服務義工假 ● 南山e學院-數位學習平台 	<ul style="list-style-type: none"> ● 22件員工提問，100%予以回應。 ● 內勤員工訓練時數人均77.2小時。 ● 舉辦3場職場健康講座，累積參與人數達 325人次。

2022年永續報告書 | 永續價值創造

類別	溝通策略	關心議題	溝通管道	2022年實績	
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"> 人才吸引與發展 人權負面衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 活動及課程視訊節目 刊物 業務相關課程及互動會議 「南山新聞」視訊節目 出版《南山月刊》 	<ul style="list-style-type: none"> 企業內部業務夥伴網站 業務夥伴教育訓練 南山e學院數位學習平台、APP平台 	<ul style="list-style-type: none"> 業務夥伴訓練時數達人均32小時。
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"> 公司治理與誠信經營 社會參與 機構投資人盡職治理與責任投資 其他：公共政策參與 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期參與會議、課程及研討會 贊助保險事業發展中心舉辦研討會 	<ul style="list-style-type: none"> 贊助保險事業發展中心舉辦研討會，共4場。 	
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"> 社會參與 其他：公司經營形象 	<ul style="list-style-type: none"> 公益贊助活動 醫療關懷活動 社區公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 捐助逾新臺幣2,445萬元予210家醫院，以支持弱勢醫療救助。 投入新臺幣185萬元，支持52家醫院之義工服務方案。 投入新臺幣61萬元，舉辦33場次社區健康關懷活動。 捐助新臺幣10萬元，支持衛生福利部花蓮醫院防疫人員住宿相關費用。 發放優秀大學生 / 研究生獎學金逾新臺幣730萬元。 投入新臺幣400萬元，舉辦7場淨灘活動，共號召逾4,000人次參與。 	
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"> 公司治理與誠信經營 透明產品資訊及行銷推廣 其他：產業經營發展動態、企業形象、資訊透明度 	<ul style="list-style-type: none"> 記者會 新聞稿 加入天下永續會 與媒體ESG永續平台合作建置專區 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦7場媒體活動。 新聞發布、媒體採訪及議題規劃，總計逾210次。 ESG議題文章發布，點閱率累計逾100,000次。 	
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 要求供應商簽署「供應商 / 承攬商承諾書」 舉辦供應商大會 	<ol style="list-style-type: none"> 綠色營運 人權承諾與保障 其他：價格競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> 招標會議 管理辦法 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦一場供應商大會。 分批簽署「供應商 / 承攬商承諾書」。 	

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。2022年，我們參考「GRI 3：重大主題 2021」中決定重大主題的指引，聚焦以經濟、環境、人群與社會衝擊的角度進行重大性分析。

我們以2021年度鑑別出的主題清單為基礎，在外部永續領域專家協助下，聚焦、重新定義各項議題在價值鏈的潛在正、負面衝擊，並由永續委員會各小組轄下單位，評估每一項議題的衝擊規模、發生可能性，以決定這些議題的重大性排序，並提報董事會核可。

在整個重大性分析流程中，亦參照GRI、SASB保險業標準等國際永續準則、國內外同業關注議題及政府與主管機關要求，以確保沒有忽略任何重要主題。南山人壽2022年重大主題，共計5項關鍵主題、8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

瞭解組織脈絡及 利害關係人

1

- 2021年度，南山人壽共發放132份重大性鑑別問卷，分析各項議題對整體社會的影響程度，以及利害關係人的關注程度。
- 本年度以該結果為基礎，在確認南山營運活動類型及活動的地理位置並無顯著變化後，參考並延續使用2021年度重大主題分析結果所確認的16項永續議題清單。
- 交叉比對GRI、SASB保險業標準等國際永續準則、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，確認永續議題清單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。

鑑別實際及 潛在衝擊

2

- 委由外部永續領域專家，偕同南山人壽各單位共同定義前一步驟定義出各項永續議題的潛在經濟、環境、人群與社會衝擊，以及衝擊傾向(9個正面議題、7個負面議題)。
- 議題的名稱與意涵，根據其所反映的衝擊類別進行重新調整。

評估衝擊重大性 並排序

3

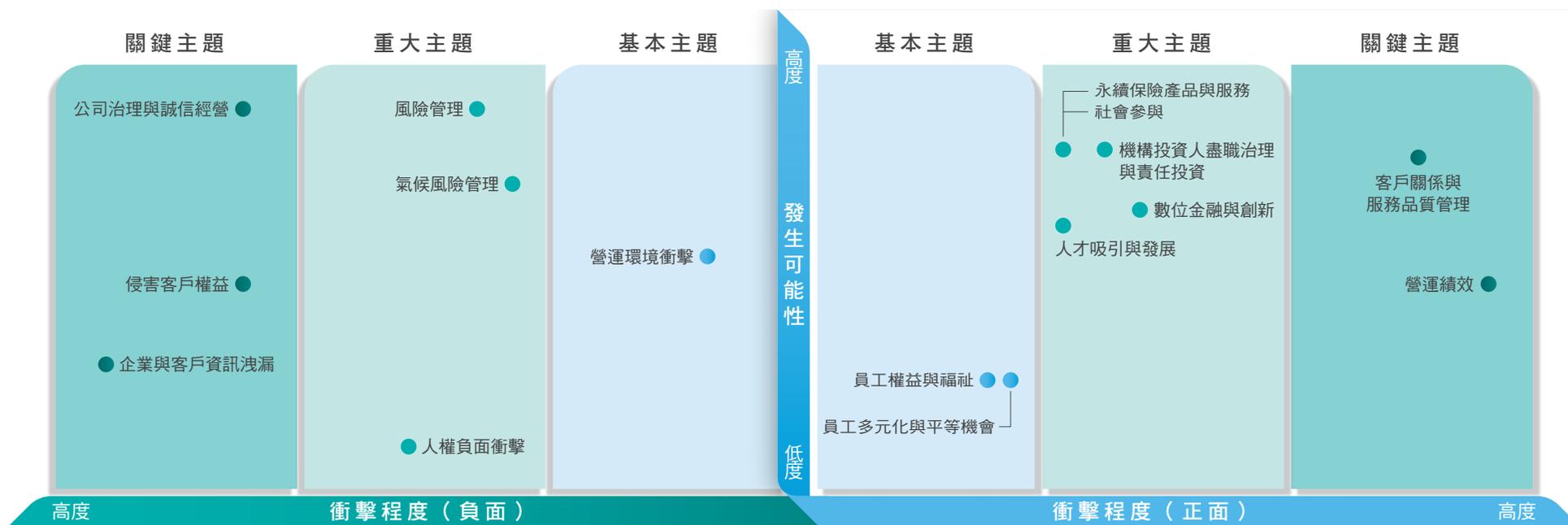
- 考量南山營運實務狀況，對已鑑別的衝擊，依據其衝擊程度、發生可能性兩個軸面進行評估。
- 在衝擊程度部分，除考量議題產生衝擊的價值鏈環節(如是否涉及多個價值鏈)、衝擊顯著程度外，亦同時考量該衝擊是否具有難以彌補的災難性或涉及人權議題，若符合之衝擊將被優先排序。
- 在發生可能性部分，則透過當年度南山人壽於各議題相關之利害關係人議合管道中所觀察到的資訊、蒐集之意見等，進行初步盡職調查後進行評分。例如：與員工相關之衝擊議題參考員工意見與反饋、與客戶相關之衝擊議題參考客戶意見、客訴事件及客戶滿意度調查等資訊、與主管機關相關之衝擊議題則參考相關裁罰或重大溝通事件等。
- 針對以上2個軸面進行分析後，依據分析結果排序南山人壽2022年重大主題，並進行適度之校正。

重大主題確認

4

- 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2022年重大主題矩陣，共計5項關鍵主題、8項重大主題及3項基本主題。

2022年永續報告書 | 永續價值創造



類別	衝擊價向	主題	衝擊說明
關鍵主題	正面	客戶關係與服務品質管理	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。
		營運績效	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創業機會及收入所得。
	負面	公司治理與誠信經營	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。
		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，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。
		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。

類別	衝擊價向	主題	衝擊說明
重大主題	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。
		數位金融與創新	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。
		永續保險產品與服務	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。
		社會參與	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。
		人才吸引與發展	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。
	負面	風險管理	因沒有落實傳統風險（包含：財務、營運等）與新興風險（包含：政經事件、環境、社會等）的監控與管理，對經濟、環境及人群造成負面衝擊。
		氣候風險管理	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。
		人權負面衝擊	因在平等與多元性、勞動條件、工傷與職災、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。
	基本主題	正面	員工多元化與平等機會
員工權益與福祉			重視員工健康及職場安全，提供優於市場的薪資與福利（包括定期健康檢查、員工旅遊及團體保險等）。
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。

2022年永續報告書 | 永續價值創造

◆ 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			管理衝擊所涉及的利害關係人						章節對應
			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)			●	●	●					6.4 公平待客
	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
	企業與客戶資訊洩露	418：客戶隱私	●		●	●	●					6.3 資訊安全與隱私保護
	侵害客戶權益	417：行銷與標示	●		●	●	●					6.4.2 透明行銷推廣
重大主題	機構投資人盡職治理與責任投資	N/A (自訂重大主題)	●	●	●	●				●		6.5 永續金融
	數位金融與創新	N/A (自訂重大主題)	●	●	●	●	●					6.4.3 創新金融科技
	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 4.1.3 低碳保險
	社會參與	203：間接經濟衝擊	●		●	●	●		●		●	5.1 南山公益策略
	人才吸引與發展	401：勞雇關係 404：訓練與教育			●	●	●					7.3 人才發展
	風險管理	N/A (自訂重大主題)	●	●	●	●						6.2 風險管理
	氣候風險管理	201：經濟績效	●	●		●	●	●	●	●		4.1 氣候變遷減緩與調適
	人權負面衝擊	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
基本主題	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
	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
	營運環境衝擊	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。2022年投入參與永續組織、外部公/協會逾新臺幣 1,400 萬元；另外對產業、學界、公益相關組織長期贊助金額逾新臺幣 7,600 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。

◆ 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"> ● 參與會議 ● 贊助永續金融平台，並強化永續專責人員教育訓練課程
CSRone永續平台	會員	贊助永續報告書分析發表會
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
會計研究發展基金會	無	贊助2022 ESG高峰會

◆ 外部公 / 協會參與

名稱	擔任職務	對組織之影響力
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
臺灣金融服務業聯合總會	會員代表	參與會員大會
財團法人金融法制暨犯罪防制中心	會員	參與會議
中華民國精算學會	會員	參與會議及課程
中華民國保險學會	會員	參與會議
退休金協會	會員	履行會員權利及義務

2022年永續報告書 | 永續價值創造

◆ 外部公 / 協會參與 (續)

名稱	擔任職務	對組織之影響力
兩岸企業家峰會	企業會員	參與會議
會計研究發展基金會	會員	參與會議
台灣保險法學會	會員	參與會議
律師公會、全國律師聯合會	會員	履行會員權利及義務
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	● 參與會議、會員大會 ● 負責規劃辦理人壽保險管理人員暨核保理賠人員測驗
社團法人臺灣理財顧問認證協會	會員	參與會員大會及相關課程
社團法人中華民國企業經理協進會	會員	履行會員權利與義務
美國壽險管理學會LOMA	會員	參與課程與認證考試
財團法人工業技術研究院長照大聯盟 (健康樂活與智慧醫療照護聯盟)	一般會員(金讚會員)	● 參與研討會與論壇及參訪 ● 專案市場研究 ● 國際產業媒合交流會
社團法人臺灣鑑識科學學會	會員	參與會員大會及相關課程
中華民國金融治理與法令遵循學會	會員代表	參與會議
財團法人金融消費評議中心	會員	履行會員權利與義務
社團法人臺灣輔具暨長期 照護產業發展協會	會員	參與會議
臺灣智慧樂齡照護創新科技產業大聯盟	會員	參與會議
台灣數位健康產業發展協會	會員	參與會議
社團法人台灣福生環境住易聯盟	會員	履行會員權利與義務

◆ 長期贊助之團體組織

名稱	擔任職務	對組織之影響力
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
國立臺灣大學	學術贊助	給付公司獨立董事及薪資報酬委員會委員任職學校之學術回饋金
國立臺灣大學	學術贊助	每學期台大壽險經營管理實務班課程
國立政治大學	學術贊助	給付公司獨立董事任職學校之學術回饋金
政大風險與保險研究中心	學術贊助	贊助年度研討會並擔任與談人
私立東海大學	學術贊助	給付公司獨立董事任職學校之學術回饋金
政治大學金融科技研究中心	贊助	參與中心舉辦之研討會
東吳大學	學術贊助	學術贊助
國際金融學院	捐助	捐助中山大學及政治大學成立金融學院
優秀大學學生/研究生獎學金	捐助	長期捐助獎學金
衛生福利部基隆醫院等210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
基隆市政府等微型保險單位	捐助	與基隆市政府等單位合作服務，協助經濟弱勢或特定身分民眾投保基本意外險保障
海湧工作室等團體	贊助	環保議題倡議
台灣國際百萬圓桌保險從業人員協會台灣分會	捐助	參與臺灣MDRT DAY
臺灣風險與保險學會	贊助	贊助年度研討會
王道經營管理研究中心	贊助	參與論壇及專案研究成果發表會
財團法人癌症希望基金會	捐助	捐助基金會



03 Health 健康促進

- 3.1 健康有南山
- 3.2 好險有南山

2025年臺灣將進入超高齡社會，慢性病健康管理醫療需求擴大，南山人壽結合創新保險科技（InsurTech），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」，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，為全民健康福祉努力。

子公司南山產物持續推出具社會效益之保險商品，從個人、家戶、企業提供完整的保障。

3.1 健康有南山

臺灣預計於 2025 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。

南山人壽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增值系統，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：與專業醫護機構服務合作，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。

2030年願景目標	發揮保險業公益服務的使命，推動服務賦能的新保險概念，滿足客戶健康促進（Wellness）及醫療照護（Healthcare）全人健康的需求，並透過健康守護圈的服務，促進南山人壽的策略轉型，落實保險公司的健康品牌形象
投入	整體服務推動費用達新臺幣約1億300萬元
影響力	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年健康守護圈整體服務次數累計超過7萬次 ● 截至2022年底暖心關懷已累積服務超過12,000位保戶 ● 獲得獎項：Asia Insurance Industry Awards：Health Insurance Company of the Year



短期目標 (2022-2023)	行動方案	2022年達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 優質嚴選的守護圈夥伴 ≥ 40個 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 	<p>打造健康照護平台：</p> <p>持續納入優質嚴選的守護圈夥伴，拓展「健康守護圈」平台，創造多元、完整且差異化的健康照護服務，協助保戶健康促進</p>	<ul style="list-style-type: none"> 43個優質嚴選的守護圈夥伴，推出全方位的健康照護服務（完整項目請上網查詢：南山人壽健康守護圈/找健康） 2022年推出醫院健檢、婦嬰、長照及長新冠，共4項系列服務 2022年7月底推出線上「健康守護圈平台」，一站式查找各種健康照護資訊，累計超過21萬瀏覽人次 
<ul style="list-style-type: none"> 推出 ≥ 3項專屬客群的關懷服務 專屬關懷服務累計觸及量 ≥ 5,000人次 試營運健康守護圈客戶體驗中心 守護圈服務滿意度 ≥ 80% 	<p>擴大專屬客群關懷服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據「健康守護圈」季度推廣主題，從理賠案件篩選目標客群，逐年擴大專屬客群關懷服務，協助將健康服務觸角拓展至客戶服務面 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年推出疾病第二意見諮詢、長新冠解方、骨折照護，共3項專屬客群的關懷服務 2022年5-12月全臺客服櫃檯同仁推廣數即達45,852次，2022年整體暖心關懷服務累計申請人數超過1萬人 2022年於中山分公司民權客服櫃檯成立健康守護圈客戶體驗中心 2022年中山分公司民權客服櫃檯保戶問卷回饋數超過1,500份，滿意度為99%

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超過21萬人次，成績亮眼。

平台五大功能：

測健康	身心靈議題的線上測驗，協助探索健康狀態
看健康	廣納多元議題衛教文章，協助觸發健康意識
找健康	呈現各種健康照護方案，協助解決健康需求
享健康	提供好吃、好玩、好動資訊，享受健康生活
主題服務	依特定健康議題呈現套裝服務，方便查找

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、失能等重大理賠且符合特定資格條件的保戶，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），截至2022年底已累積服務超過12,000位保戶。



BAM活力洋溢結合外溢推廣

背景與專案內容	<p>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。</p>
南山投入	<p>新冠疫情爆發後，人們被迫停止活動、社交，對於身心靈健康的重視卻前所未有地高漲。有鑑於此，2022年初BAM再推出「健康風險提醒」功能，具體為用戶提供幫助。</p> <p>截至2022年底，BAM各項營運費用已累計投入超過新台幣1,500萬元。</p>
創造效益	<p>BAM APP迄2022年底已超過6.5萬名使用者下載使用，累積總步數接近475億步；APP提供用戶獎勵，已發放活利積分超過 1.4億，相當於可換取超商購物金新台幣1,400萬元。</p>
獲獎肯定	<ul style="list-style-type: none"> ● International Finance Insurance Awards：Most Innovative Insurance Mobile Application – Taiwan 2022 ● 2022 Garmin Health Awards：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)

遠距健康管理服務 打造e守護

背景與專案內容	<p>南山人壽跨業結盟遠距健康管理與電子科技專業團隊，推出創新的「遠距智慧健康管理」專案。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遠距健康管理設備：保戶在家透過「全家寶」設備量測生理數據（血壓/血糖/總膽固醇/尿酸/心電圖），自動上傳至雲端，並由健管師定期追蹤。 ● 健康管理團隊：提供保戶健康報告（每月）及醫師線上諮詢（每季）。
南山投入	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康守護圈策盟合作遠距健康管理團隊-芯盛、秀傳、台塑生醫和高醫與電子科技專業團隊-英華達，提供多種取得遠距健康管理服務或「全家寶」設備的方案，保戶可享有折扣或是免費兌換。 ● 領先業界，結合科技力打造三高族群專屬「南山人壽健康e守護終身保險（MSAE）」三高弱體保單，投保生效後即享有「全家寶」設備及30個月的遠距健管服務(健康管理團隊僅適用芯盛健管、台塑生醫或秀傳健管)，並可使用e守護服務協助增益達成外溢獎勵標準之可能。
創造效益	<p>2022年計有164位保戶使用本服務。</p>



癌症照護支援 完整男/女癌防護	
背景與專案內容	健康守護圈的加值服務協助保戶抗癌與防癌，無論是在健康期、治療期、復原期，都能夠享有健康守護圈合作夥伴的溫暖照護。
南山投入	<p>服務面</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 持續推廣BAM活力洋溢APP健康管理工具。 ● 與健檢中心合作健檢方案，推動LDCT低劑量電腦斷層掃描。 ● 暖心關懷提供疾病第二意見諮詢、HOPE癌症希望基金會-暖心關懷包、FarHugs線上心理諮詢、雀巢健康科學-營養保健食品等服務。 ● 策盟合作提供服務，如：Cofit線上專業營養課程、醫聯網線上醫師諮詢、行動基因癌症基因檢測、奇力愛-化療或術後的飲食營養計劃、IMOSA-機能輔助內衣、家天使專業看護媒合、遠距健管。 <p>商品面</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對不同性別設計專屬防癌保單，2021年推出「南山人壽美力相守癌症定期健康保險（20HTSC）」，再於2022年推出「南山人壽情溢相挺癌症定期健康保險（20HTBC）」，分別加強女性及男性的防癌保障。
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助保戶養成運動習慣促進健康。 ● 助力定期健檢習慣。 ● 透過LDCT低劑量電腦斷層掃描協助肺癌篩檢。 ● 一整筆保險給付及分期給付可因應治療期的大小醫療開銷。

延長健康壽命白皮書 長照服務地圖再升級	
背景與專案內容	臺灣將於2025年進入超高齡社會，面對人口急速老化趨勢，南山人壽洞悉臺灣進入超高齡社會將面臨的醫療及長照需求，致力於解決未來長照需求，並倡議延長健康壽命，進而維持老後的生活品質。
南山投入	<p>服務面</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 繼2021年與工研院共同發布「臺灣銀髮長照白皮書」，2022年雙方再度攜手進行「延長健康壽命白皮書」研究。 ● 2022年推出升級版的「長照服務地圖2.0」。 <p>商品面</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對不同客群需求，2022年再推出5張長照商品，合計現售10張商品提供客戶種類齊全的長照保障內容。
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> ● 「延長健康壽命白皮書」研究提出，延長健康壽命應從提升健康養生/生活支援/社會參與三面向水準進而增進高齡生活品質做起。 ● 「長照服務地圖2.0」提供11個面向的長照服務，集結跨領域力量，協助國人打造有尊嚴、有品質的老年生活。
業界肯定	根據壽險公會的統計，2022年南山人壽的長照險初年度保費收入市佔率高達51%，連續8年拿下長照保險第一品牌。



長新冠對策

背景與專案內容

美國疾病控制與預防中心（CDC）2022年的研究指出1/5成年確診者有長新冠後遺症（因罹患新冠肺炎產生的長期影響），影響多種器官包括心臟、肺臟和腎臟等，並涉及血液循環、肌肉骨骼系統、內分泌系統、消化道狀況、神經系統問題以及精神上的症狀。

南山投入

透過「健康守護圈」整合染疫後所需的照護服務資源，率先業界推出「長新冠對策」服務，主要包含四大服務：

1. 遠距醫師健康諮詢
2. 健檢掌握肺部健康
3. 運動飲食恢復健康
4. 心理諮詢降低焦慮

創造效益

- 長新冠主題網頁：單月點閱次數接近3千次。
- 長新冠系列服務：單月點閱次數超過1萬次。
- 長新冠服務視訊推廣(業務夥伴)：單月點閱次數接近1萬次。
- 暖心關懷 / 醫聯網線上醫師電話諮詢：已累積300人申請。
- 暖心關懷 / FarHugs遠距抱抱線上心理諮詢服務：已累積208人申請。



南山神壽任務

背景與專案內容

神壽任務諧音神「獸」，打造如同「南山版寶可夢」線上線下遊戲互動機制，並設計「線上寶石」以GPS定位埋設於沿途重要景點，鼓勵參加者走進大自然，蒐集步道上所有「南山專屬寶石」，並結合獎勵機制，鼓勵民眾走進大自然促進健康。

南山投入

結合健行筆記及「健康守護圈」合作夥伴打造「南山神壽任務」登山健走活動。2022年擴大舉辦神壽任務，精選全臺各縣市共60條步道外，結合異業共同推廣健走活動。

創造效益

- 活動累計逾萬人報名。
- 全臺累計逾24,000人次參與登山步道健走。
- 「一步益腳印」活動，共有超過13,000名「BAM活力洋溢APP」用戶參與，10天累積近8億步，並捐款新臺幣20萬元予彰化縣水尾國小，支持兒童體育運動，目前已投入新臺幣120萬元支持偏鄉體育。



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。

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，也能愈保愈健康。這樣的設計概念獲得保戶認同，2022年外溢保單新契約銷售件數超過67.1萬件，相較2021年的33.5萬件，年增率逾100%，更連續四年拿下國內外溢保單新契約件數第一名。

年度	外溢型健康醫療險商品數（現售）	外溢保單新契約件數（萬）	市占率（%）
2020	13	10.2	49.8
2021	26	33.5	50.1
2022	38	67.1	54.6

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



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，2022年現金回饋型的外溢保單銷售件數占整體外溢保單的6成以上，為了讓保戶能夠更方便地申請外溢保單回饋，於今年新增線上申請服務，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。

另與「智抗糖」血糖管理合作，提供糖友專屬保單，截至2022年底使用本項服務約57人次，其中超過28%的人次已確定符合外溢機制保費折扣的條件，希望藉由此外溢機制，使保戶養成日常健康管理習慣。

◆ 2022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）	新商品（註2）	新商品（註2）
男性專屬癌症保單 <ul style="list-style-type: none"> ● 南山人壽情溢相挺癌症定期健康保險（20HTBC） 	癌症新式療法補充包 <ul style="list-style-type: none"> ● 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） 	
效益 <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 推出雙重外溢回饋金機制，鼓勵保戶實踐定期癌症篩檢之行動並持續追蹤自身健康狀況，讓保險保障也能成為保戶預防且及早發現的新選擇。2021年推出女性專屬「美力相守」定期癌症商品獲得好評，今年再推出男性專屬「情溢相挺」定期癌症商品，提高事業衝刺期之癌症保障額度，並針對男性好發性較高之特定癌症保障提供額外給付。2張專屬商品分別加強男、女性面對癌症的保障力，並串聯健康守護圈服務，一起守護保戶的身心靈健康。 ● 持續推出新癌症保單與新式檢測與療法補充包，提供更完善的癌症保障。保險金一次給付，減輕自費負擔，且補充包保費負擔合宜，讓新舊保戶癌症醫療保障輕鬆升級。 ● 打造癌症完整黃金三角時期「健康期—治療期—復原期」，提供癌症保障並串聯健康照護服務。 ● 打造健康守護圈，保戶享有專屬癌症基因檢測服務優惠。 	成果 <ul style="list-style-type: none"> ● 2022年「南山人壽重度癌症標靶治療附加條款」（1STT）獲得第19屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」-全國首獎及「最佳產品類」-玉山獎。 ● 2022年「南山人壽美力相守癌症定期健康保險」（20HTSC）獲得第24屆保險信望愛獎「最佳商品創意獎」-優選及第19屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」-玉山獎。 	

註1：2022年癌症險系列商品新契約件數約為91,000餘件。

註2：2022年推出新商品新契約件數約為3,100餘件。

推出（具外溢獎勵機制）多元長照險系列商品（註1）

新商品（註2）

具外溢獎勵機制長照險

- 南山人壽輕憶陪伴長期照顧健康保險（HDLTC）
- 南山人壽溢路相挺長期照顧終身保險（HPLTC）
- 南山人壽新全方位長期照顧終身保險（HSLTC）
- 南山人壽新長青術長期照顧終身保險（HOLTC）

普惠長照險

- 南山人壽輕鬆陪伴長期照顧健康保險（FLTC）

效益

- 健康促進，減輕長照負擔，降低社會長照成本。
- 提供補充政府長照2.0的自費缺口保障。
- 現售10張長照險建構完整商品線，包含一年期、定期型及終身型，部分商品提供身故保障、強化失智保障、結合醫療保障或具壽險保價功能，以滿足各族群的長照保障需求。
- 推出「南山人壽輕憶陪伴長期照顧健康保險（HDLTC）」，為業界首張提升預防意識，因應輕度、中重度失智病程需求，強化失智保障的長照險商品，提供輕度失智保險金，可讓保戶便於即早治療，延緩病況；考量失智照顧的人力和費用均較一般長期照護的人力和費用為高，故倘中重度失智，保障則提高為1.2倍，以貼近保戶失智之花費，協助減輕經濟壓力、獲得更妥善的照顧。
- 除了具外溢獎勵機制長照險，另推出普惠長照險「南山人壽輕鬆陪伴長期照顧健康保險（FLTC）」，提供長期照顧和完全失能分期保險金，合計最多可給付15年，保費實惠較容易入手，讓保戶提早做準備不用擔心預算問題，將來面對長照需求時也不用擔心經濟來源。
- 長照服務地圖2.0，擴增合作單位至居家環境、輔具支持、交通接送等面向，以提供更完善的長照服務地圖。
- 近十年來累計提供保險金約新臺幣9.1億元，減輕長照家庭的經濟負擔，並降低社會長照成本。

成果

- 南山人壽長期照顧險自2015年起連續8年市佔率第一（註3）。
- 2022年業界長期照顧保險新契約保費約新臺幣29億元，南山人壽市佔率約51%，穩居市場第一，為臺灣保險市場的領導品牌（註3）。

註1：2022年長照險系列商品新契約件數約為50,000件。

註2：2022年推出新商品新契約件數約為6,100餘件。

註3：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社會效益之保險商品，從個人、家戶、企業提供完整的保障。在個人部分，因應新冠肺炎疫情，響應政府疫苗施打政策，提供疫苗不良事件風險保障之商品，不僅提供「住院日額」、「住院關懷保險」及「殯葬費用保險」的三重保障，更是少數充分給予平等投保權益，提供續保機制的業者，且對於確診之未住院保戶，如於隔離期間有使用醫師診療用藥，從寬理賠住院日額保險金。另外南山產物推出全台首張可驗證騎乘里程數之UBI車險商品，導入「騎多少、付多少」之公平且具可驗證性計費模式，更運用區塊鏈專利科技加密數據傳輸，強化資訊安全與確保交換資料之完整與不可竄改性，2022年承保件數相較於2021年成長25%。

在家戶部分，則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。

至於企業部分，新冠肺炎期間，推出全台首張針對業主補償設計的防疫主險「金防疫」專案，減輕中小企業主或其員工染疫造成的停業損失，讓保險能成為安定社會的守護支柱。

◆ 南山產物營運持續管理客戶服務

項目	內容
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	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年全年度南山產物提供97場次之企業服務，其中損害防阻建議書共23件，紅外線熱影像檢測服務74件。 ● 協助客戶發現212處需追蹤或需立即改善之電氣設備潛在風險，提醒客戶及早因應控管，以有效降低企業客戶之作業風險。



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

南山人壽積極回應全球氣候變遷議題可能帶來的衝擊，並根據TCFD架構，落實應對氣候變遷議題所採取的治理和策略、鑑別和因應重大氣候相關風險和機會，同時也透過指標和目標的設定，定期追蹤管理執行情形，以提升本公司的氣候韌性。

我們從保險核心本業做起，遵守環境相關法規要求，積極改善商品與服務的碳足跡，提供保戶環境友善的解決方案；更積極發揮影響力，攜手合作夥伴建置具有高度韌性的供應鏈，邀請同仁、保戶及社會大眾投入環境公益，守護在地生態。

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, 以下稱 WEF）發布的《2023 年全球風險報告》（The Global Risks Report 2023）指出，未來 10 年全球面臨最嚴重的風險將會是氣候相關風險，包含未能減緩氣候變化、氣候變化調適失敗、自然災害及極端氣候事件等，如何因應氣候變遷帶來的衝擊已成為全球需要共同面對的課題。近年來，各國政府積極制定法規、強化氣候變遷因應的力道，並訂定淨零碳排放目標。臺灣也在 2023 年 2 月修訂《氣候變遷因應法》，明定我國 2050 淨零排放目標，以四大轉型策略及兩大治理基礎，讓我國在淨零碳排放這一項目與國際接軌。

自 2017 年起，許多國家的主要金融機構和監管部門都相當關注環境和氣候相關財務資訊揭露，全球 89 個國家和地區、超過 2600 個組織和機構都支持氣候相關財務揭露建議（Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures，以下簡稱 TCFD）。

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變遷議題所可能對公司帶來的衝擊，將持續依循「氣候相關財務揭露建議」框架，根據 TCFD 架構的四個構面，落實本公司在應對氣候變遷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，同時也透過指標和目標的設定，定期追蹤管理執行情形，以提升本公司的氣候韌性。南山人壽邀請外部顧問對董事會成員及高階管理階層進行氣候相關議題教育訓練，並將氣候相關風險管理議題納入全員、風險管理主管及 TCFD 工作小組的風險管理教育訓練課程中，提升同仁對氣候相關風險的認知。

氣候治理

董事會監督

董事會是南山人壽氣候相關風險及機會議題的最高督導單位，除負責核定氣候相關風險管理政策，並每年審視高階管理階層的執行情形，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。

由董事會轄下的功能性委員會－風險管理委員會負責監督本公司氣候相關風險管理執行情形，企業永續委員會負責監督本公司氣候相關機會管理執行情形。

本公司氣候相關風險胃納聲明配合我國政府公布之臺灣 2050 年淨零排放路徑且基於科學基礎減碳目標（Science-based Target, 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。

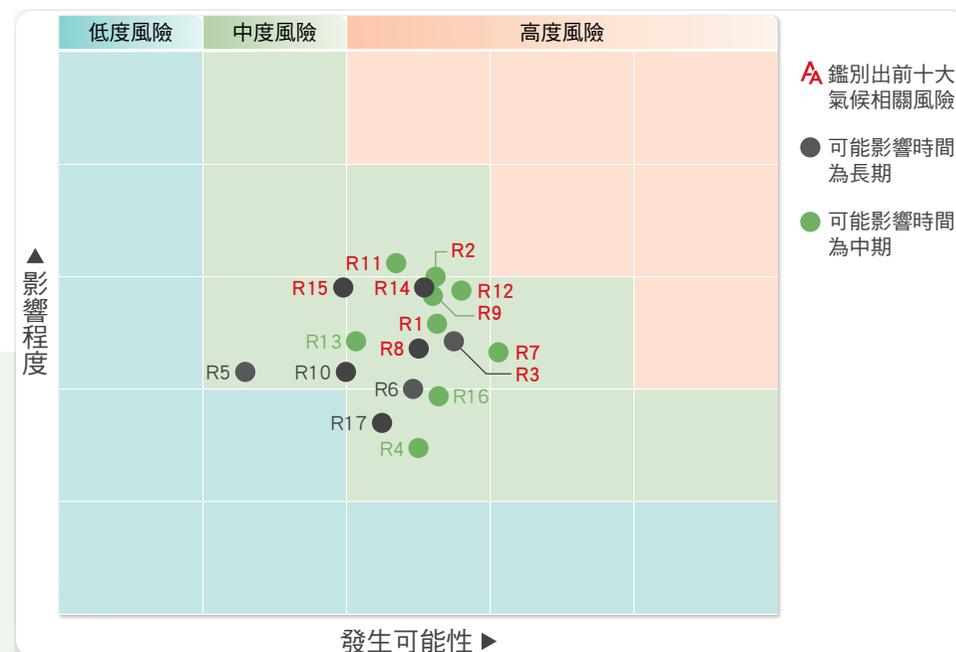
高階管理階層

總經理督導並指派相關權責單位或工作小組負責氣候相關風險與機會管理、及持續監督氣候相關風險與機會之管理與揭露。氣候相關風險之管理情形主要由風險管理部統籌 TCFD 工作小組執行情形向總經理、風險管理委員會及董事會呈報；氣候相關機會之管理情形主要由策略規劃部統籌企業永續執行小組執行情形向總經理、企業永續委員會及董事會呈報。

氣候策略

氣候相關風險鑑別結果

2022 年南山人壽與南山產物透過問卷發放鑑別出前十大氣候相關風險，其中包含四項實體風險及六項轉型風險，並對不同氣候相關風險對業務或財務面之影響進行討論與評估，並研擬因應風險所需之調適因應措施。



2022年永續報告書 | Earth 地球守護

2022 年氣候相關風險依重大性由大到小排序如下：

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	對業務或財務之潛在影響	調適因應措施
1	R12 實體風險 立即性	中期	公司資產受氣候災害影響導致損失	颱風、暴雨、洪水等極端天氣事件發生頻率以及衝擊程度加劇，導致本公司位於高實體風險地段之現有不動產、營運據點遭氣候災害減損或須額外重置成本。	作業風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 現有資產沖銷和提前報廢 ● 保費提高以及位處高實體風險地區的資產難以投保 ● 增加營運成本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 颱風、大雨前期防災準備(含擋水板安裝、落水孔清理、沙包…等)，並以人力定時巡檢監測，即時防範及處理可能損失。 ● 為降低颱風、洪水對自有不動產產生的實體風險所帶來財務衝擊，持續投保保險以因應可能之財物損害。 ● 持續觀察極端氣候對帳上既有不動產之影響，適時檢視及調整該建物之防水及防震設施，來降低因極端氣候事件造成之風險。 ● 導入外部資料庫與氣候風險模型，以便掌握自有營運據點與投資性不動產面對實體風險之曝險情形。
2	R2 轉型風險 政策與法規	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加營運成本 ● 增加投資成本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動既有與新建築物符合綠建築標準。 ● 新建築規劃取得綠建築相關標章認證。
3	R11 實體風險 立即性	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。	保險風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 理賠及出險機率增加 	<ul style="list-style-type: none"> ● 團險客戶因氣候災害導致被保險員工理賠增加。 ● 子公司南山產物檢視產險商品損失及再保狀況，必要時適時調整。 ● 子公司南山產物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。
4	R9 轉型風險 市場	中期	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 高碳排清單標的受氣候風險影響，可能導致企業營收、現金流量及資產價值下跌等，其投資標的的市場價值降低，進而造成投資標的之價值減損。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估本公司持有高碳排清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響。

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	對業務或財務之潛在影響	調適因應措施
5	R14 實體風險 長期性	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 理賠及出險機率增加 	<ul style="list-style-type: none"> ● 子公司南山產物檢視產險商品損失及再保狀況，必要時適時調整。
6	R7 轉型風險 技術	中期	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加營運成本 ● 增加技術導入費用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過研發低碳保險服務，推動電子化/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。 ● 子公司南山產物響應政策，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。截至2022年底，南山產物電子保單使用率已達66.8%，其中，健康傷害險的新件電子保單比率則達92% ● 子公司南山產物針對2020年有電子保單，導入「PAS 2060碳中和實施標準」，推動電子保單生命週期間之各項減碳措施，無法再減量之碳排放量再購買台灣彰濱再生能源風力發電所產生的碳權，進行碳抵換，並經SGS第三方查證，達成電子保單碳中和。此外，2022年也針對電子保單進行碳足跡盤查，並取得環保署電子保單碳標籤。
7	R1 轉型風險 政策和法規	中期	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加營運成本 ● 增加投資成本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在台中教育訓練中心建置太陽能發電系統，自2022年5月完工、台電掛表開始發電自產電力，至12月底總發電量已達36萬4,409度，自發用電21萬2,781度，取得再生能源憑證212,781張，減碳量已達108.31公噸。 ● 2023年投資建置台南新市區太陽能發電系統，裝置容量870kwp，預估每年可轉供110萬度綠電。
8	R3 轉型風險 政策和法規	長期	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	<ul style="list-style-type: none"> ● 高碳排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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估本公司持有高碳排清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響。

2022年永續報告書 | Earth 地球守護

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	對業務或財務之潛在影響	調適因應措施
9	R15 實體風險 長期性	長期	營運據點或不動產投資受海平面上升影響導致損失	由於氣候變遷造成海平面上升，導致位於高實體風險之自有營運據點(如海邊、低窪地區)營業中斷、人員損害，或不動產標的價值減損，恐影響本公司之損益。	市場風險 作業風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 產能下降或中斷 ● 影響勞動力管理/規劃 ● 營業成本增加 ● 增加投資成本 	<ul style="list-style-type: none"> ● 新建物工程初始，建築師會將土壤液化及建築震度等風險因子及當時法規納入評估及設計。 ● 新建築200年防洪線建築設計。 ● 持續於新購及新建不動產時，將實體風險(如降雨)等因子，依當時政策、法律及建築師報告納入評估。 ● 如影響造成營業據點短期無法營運，則進行人員遠距辦公或就近營業據點辦公以使營運不中斷，若評估為長期影響而無法營運，將評估營業據點搬遷與人員安置計畫。 ● 配合公司營運持續管理，訂定相關應變措施並進行演練。 ● 公司各大樓設備毀損時，透過專人及時回報，公司可迅速調度相關設備及材料進行維修。 ● 建立機房異地備援機制，如遇重大災難時，能夠即時啟動資訊系統災難備援。
10	R8 轉型風險 市場	長期	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佔率落後，造成業務及客戶流失、營收下滑。	作業風險 聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運收入減少 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動電子化/行動化保險服務，滿足客戶需求，回應客戶偏好轉變。 ● 因應環境變化提升保障之商品設計：為因應氣候變遷所造成消費者於保障需求之變化，彈性研發及推出各類保障之新商品，如因氣候變遷引發的醫療健康/意外等商品。 ● 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。公司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，提供保戶有感之「現金回饋」。 ● 跨業攜手成立健康守護圈，建構健康照護網絡協助客戶促進健康。 ● 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。 ● 子公司南山產物陸續推出多項綠色保險產品，個人險方面包括「住家綠能升級條款」、「電動機車騎乘里程計費保險」、「超額颱風洪水險附加條款」，未來也持續洞察市場趨勢與需求，逐步導入其他綠色保險商品。 ● 子公司南山產物因應政府積極推動替代能源政策，也評估企業保險之太陽能專案、風電專案承保業務。

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，南山人壽與南山產物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，以五大議題、八大因應措施，作為未來公司開展細部機會因應措施的方向，以積極投入氣候變遷行動，掌握市場趨勢且連結商業機會。

機會議題	發生時間	因應措施	機會描述	行動方案
資源效率	長期	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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 建物設備更新符合節能標章，裝修更新採用綠建材與新建築物符合綠建築標準。 ● 新建築取得綠建築相關標章認證。
資源效率	長期	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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年盤查範疇已涵蓋全台灣之所有營運據點，盤查覆蓋率達100%。 ● 自有自用大樓範疇一及範疇二，二氧化碳排放量較2020年（碳排基準年）每年減少1%（註）。
市場	長期	綠色金融與永續主題性投資	<ul style="list-style-type: none"> ● 持續評估具有促進人類健康福祉、綠色能源、低碳、綠能科技、新農業、循環經濟等主題性投資等。 ● 關注整體投資部位在氣候變遷風險的韌性：評估本公司持有高碳排清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 評估 / 投資綠色 / 永續議題投資 ● 揭露部位碳排放量
能源來源	長期	再生能源與綠色租賃	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 台中教育訓練中心建置太陽能發電系統，自2022年5月完工、台電掛表開始發電自產電力，至12月底總發電量已達36萬4,409度，自發電21萬2,781度，取得再生能源憑證212張，減碳量逾106公噸。 ● 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。
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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 強化供應商評核機制，落實供應商ESG分級管理。 ● 南山人壽依據環保署定義之環保標章產品優先進行採購。2022年綠色採購金額為25,566,461元。

2022年永續報告書 | Earth 地球守護

機會議題	發生時間	因應措施	機會描述	行動方案
產品和服務	中期	數位化服務	數位化時代來臨，保戶透過數位投保（如遠距投保、行動投保通、理賠聯盟鏈2.0等等），減少臨櫃通勤與紙本作業流程（如電子保單、電子單據或其他保險相關作業流程），降低業務人力需求及墨水紙張等營業成本，亦透過優化購買保單及選擇之介面，增加保單數量及收入。	<ul style="list-style-type: none"> 透過研發低碳保險服務，推動電子化 / 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。 南山人壽於2022年通過ISO14067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。 子公司南山產物響應金管會推動電子保單的政策，使用率約達7成。另針對電子保單進行保單碳足跡計算，成為全臺第一家通過電子保單碳足跡查驗的產險公司。
產品和服務	中期	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）、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協助達成保護環境目的，或提升保戶健康，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。	<ul style="list-style-type: none"> 因應環境變化提升保障之商品：為因應氣候變遷所造成消費者於保障需求之變化，彈性研發及推出各類保障之新商品，如因氣候變遷引發的醫療健康 / 意外等商品。 子公司南山產物陸續推出多項綠色保險產品，個人險方面包括「住家綠能升級條款」、「電動機車騎乘里程計費保險」、「超額颱風洪水險附加條款」，而企業險也陸續承保多起太陽能，目前保費收入持續成長中。
產品和服務	中期	新產品研發與創新	配合政府政策、市場趨勢等，提供電動車相關保險，並配合損害防阻政策，提供承保對象相關防災訓練，以藉此降低理賠率，並增加保費收入。	<ul style="list-style-type: none"> 子公司南山產物因應電動車市場趨勢，規劃將推出電動汽車綜合保險、充電樁綜合保險。 定期檢視產險商品損失及再保狀況，必要時適時調整。 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。

註：自2023年起，配合SBT減碳目標，將溫室氣體盤查之基準年由2020年改為2022年。

情境分析

依 TCFD 揭露指引建議，企業應透過 2°C 或更嚴苛情境預估未來可能面對的氣候相關風險，因此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化金融系統網絡（Central Banks and Supervisors Network for Greening the Financial System, NGFS）中的兩種情境國家自定貢獻（Nationally Determined Contributions, NDCs）與 2050 淨零（Net Zero 2050）衡量投資組合面臨衝擊，建構前瞻性情境分析模型，以衡量氣候變遷帶來的財務影響與策略韌性。

實體風險分析

南山人壽與南山產物以 IPCC 的 RCP2.6、RCP8.5 情境參數，導入 XDI 實體風險模型，對自有營運據點及投資用不動產於 2020 年至 2100 年間所面臨之實體風險風險值（Value at Risk, VaR）與營運中斷可能性（Failure Probability, FP）進行分析。

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財務影響。南山人壽與南山產物之不動產所面臨的氣候風險以地表淹水，以及乾旱所致之地表滑動為較高之風險。RCP2.6 情境下，於 2100 年之平均風險值為 0.65%；RCP8.5 情境下，於 2100 年之平均風險值為 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，在 RCP2.6 情境下，營運中斷可能性於 2100 年為 31.34%；RCP8.5 情境下則於 2100 年達 97.30%。

轉型風險分析

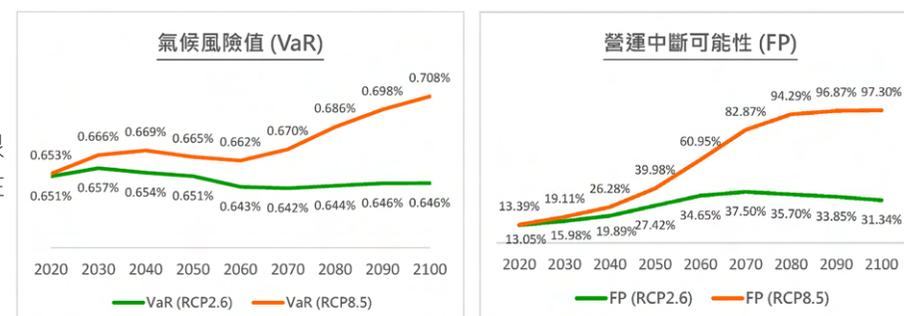
各國政府為因應氣候變遷衝擊，從碳排監管與碳費徵收雙管齊下進行政策開展，此舉將使得須衡量投資標的在面臨全球淨零碳排的目標時，是否會衍生相關金融風險進而造成公司投資損失；並且需要納入氣候風險因子以量化模型評估投資策略韌性。

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）針對自我風險清償能力評估機制（Own Risk and Solvency Assessment, ORSA）中的氣候變遷風險於 2022 年發布應用指引，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在攝氏 2°C。

以下說明南山人壽與南山產物所使用的 NGFS Phase III 全球變化分析模型（Global Change Analysis Model, GCAM）下 NDCs 與 Net Zero 2050 情境進行情境分析，透過 PricelCarbon 與 EmissionsIC02 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。	為最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 (情境二)	1.4°C (情境一)
使用情境參數	Price Carbon (US\$2010t/CO2) Emissions CO2 (Mt CO2/yr)	Price Carbon (US\$2010t/CO2) Emissions CO2 (Mt CO2/yr)
預估時長	2022-2050	2022-2050

本公司定義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，並且從以下熱圖可觀察到，多用途公用事業與石油、天然氣和消耗性燃料評級降評程度高；而在不同情境之間，則是 Net Zero 2050 情境下的評級降評程度較 NDCs 劇烈。

國家	產業	情境	2030	2040	2050
法國	發電業	NDCs			
美國	多用途公用事業	NDCs			
智利	金屬挖礦業	NDCs			
英國	石油、天然氣和消耗性燃料	NDCs			
法國	發電業	Net Zero 2050			
美國	多用途公用事業	Net Zero 2050			
智利	金屬挖礦業	Net Zero 2050			
英國	石油、天然氣和消耗性燃料	Net Zero 2050			
投資組合評級降評幅度(低→高)					

氣候風險管理

氣候相關風險管理架構

依循 TCFD 揭露指引建議，建立氣候相關風險管理及監控機制，定期進行氣候相關風險辨識，持續評估其對業務與財務所造成之影響，研擬相關調適因應措施。除此之外，亦將氣候相關風險納入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控管。



風險辨識與評估：針對國內外機構發表之風險報告，並考量自身業態情況，辨識於未來可能面臨之氣候相關風險。對已辨識出之風險進行影響程度、發生可能性及發生時間的多方考量，評估對公司之衝擊。

情境分析：依 TCFD 揭露指引建議，在實體風險方面以 RCP 2.6 及 RCP 8.5 兩種情境進行模擬；在轉型風險方面以 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，以衡量氣候變遷帶來的財務影響與策略韌性。

壓力測試：透過 NGFS 情境參數建構量化模型產出投資標的評級變化以及財務衝擊，將結果導入計算信用風險與市場風險以進行壓力測試，並透過導入 RCP2.6 及 RCP8.5 氣候情境假設估算壓力情境下之預期作業風險損失。

調適與因應計畫：由 TCFD 工作小組偕同相關業務單位針對辨識出之氣候相關風險擬定相應之調適因應措施，並呈報至風險管理委員會及董事會。

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，對評估後屬高氣候風險之投資標的採取相關因應或調整。

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(含投資性不動產)之總碳排放量，做為管理投資組合之氣候相關風險的管理與評估工具。

截至2022年底，南山人壽與南山產物範疇三溫室氣體排放量為3,784,693.38公噸二氧化碳當量(tCO₂e)。透過此分析結果，得以檢視投資組合中之高碳排對象。除此之外，南山已完成SBT承諾。目前持續進行後續減量目標設定，待減量目標提交後，將依照設定之目標逐年進行相關作為。

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。目前將溫室氣體排放量作為氣候相關指標，其排放情形如下：

◆ 2022年度溫室氣體排放情形(單位：tCO₂e)



有關綠色營運計畫，目前初步的氣候指標、目標與行動方案如下：

類別	綠色營運	
指標	綠色採購	溫室氣體排放量
指標說明	辦公、事務設備綠色採購金額	公司營運據點碳排放量
單位	萬元	噸Co ₂ -e
基準年	2021年綠色採購金額	2022年公司營運溫室氣體排放量
短期目標	大於2,000萬元	以2022年度為基準年，以通過SBT為目標，預計每年減排4.2%。
中期目標	大於2,500萬元	至2027年，累計減排21%
長期目標	大於3,000萬元	至2031年，累計減排37.8%
行動方案或規劃	<ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 20400永續採購指南建立永續採購政策。 員工綠色採購知識教育訓練。 	完善盤查範疇，預計2024年完成公司營運溫室氣體盤查的查證。

註：自2023年起，配合SBT減碳目標，將溫室氣體盤查之基準年由2020年改為2022年，綠色採購基準年由2020年改為2021年，並調整相關目標。

另外，本公司於2023年3月承諾倡議SBT，預計於兩年內提出減碳計畫。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。

本公司參酌國內外同業針對氣候績效之連結制度，研擬連結TCFD推動或執行相關單位關鍵績效指標，落實相關行動方案之推動與執行。

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，期望全體同仁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 2020 年為基準年，檢視每年營運產生的碳排量，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，2022 年盤查範疇已涵蓋全臺灣之所有營運據點，盤查覆蓋率達 100%。

◆ 類別1與類別2溫室氣體排放

項目	單位	2020年	2021年	2022年
直接溫室氣體排放量（類別1）		895.35	894.61	1,766.11
能源間接溫室氣體排放量（類別2）	公噸二氧化碳當量	11,227.01	10,478.12	18,757.86
總排放量（類別1+類別2）		12,172.36	11,372.73	20,523.97
盤查覆蓋率	%	24%	26%	100%
據點查證覆蓋率	%	24%	26%	31%
樓地板面積	坪	39,035.29	39,035.29	77,649.37
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量/坪	0.31	0.29	0.26

註1：本公司採用GHG Protocol 2018年版本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；盤查覆蓋率係以大樓為單位，公式：盤查大樓/總大樓數，規劃於2024年完成100%盤查覆蓋率。

註3：溫室氣體包括二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）、氫氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF₆）、三氟化氮（NF₃）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0.509（2021年）公斤二氧化碳當量/度。

註5：GWP來源：引用IPCC（2004）第四次評估報告之全球暖化潛勢值。

註6：2020、2021年樓地板面積為13棟自有自用大樓、17處自有自用樓層；2022年樓地板面積為13棟自有自用大樓、35處自有自用樓層、3處外租內動大樓、200個通訊處。

◆ 類別3~6溫室氣體排放

項目	單位	盤查項目	2020年	2021年	2022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	N/A	29.92	63.38

註1：本公司採用GHG Protocol 2018年版本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：盤查範圍為南山人壽保險股份有限公司員工高/臺鐵商務差旅，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。2022年，南山人壽投入近新臺幣3千萬元推動營運節能減碳，估計共節約用電近27萬度，約當減少碳排放量逾600公噸二氧化碳當量。

◆ 2022年各項節能減排專案與成果

節能專案	投資金額(新臺幣元)	節電量(度)	減碳量(公噸二氧化碳當量)
汰換節能燈具	549,393	39,200	19.5
自發自用再生能源	約20,000,000	212,781	106.82
關燈一小時 減碳愛地球	無	2,404	1.22
視訊會議推廣	1,330,000	-	47.8
無紙化會議	100,000	-	7
資訊機房節能	2,900,000	13,492	33.87
無紙化保單與服務	4,970,000	-	389
總計	29,849,393	267,877	605.21

註1：各專案執行範圍為南山人壽股份有限公司，不含南山產物。

註2：節約用電量計算方式：新舊設備之功率差（瓦）× 2022年工作天數×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 2022年視訊會議場次總計21,908場，共減少碳排放量約47.8公噸。
註：以2022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。

◆ 資訊機房節能

背景與
專案
內容

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：

- 汰換老舊效能差的空調設備，採用變頻設備降低用電量。
- 機櫃的擺放改採冷熱走道，降低冷熱相互混風的情況及提高循環效果，並可提高空調系統的設定溫度，降低用電量。
- 減少伺服器主機的採購量：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，此外汰換老舊耗電的資訊設備，皆可以有效降低機房能耗、減少碳排，並讓資訊機房內的溫度能夠降低。

南山投入 2022年投入費用約新臺幣290萬元，於南山人壽大樓電腦機房建立機櫃冷熱走道，並汰換冷卻水塔1座。

創造效益 1. 2022年的電力使用效率（PUE-Power Usage Effectiveness）從1.87降至1.86，2022年電力節省達13,492度數，減少碳排放量約6.87公噸。
2. 透過提高虛擬化集縮比，淘汰老舊伺服器減少碳排放27公噸CO₂e。

◆ 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 2022年會議場次總計為473場，共減少約125.5萬張列印張數；減少碳排放量約7公噸。
註：2022年度會議場次較2021年度顯著增加，係因疫情趨緩，恢復現場會議所致。

◆ 公文電子化

南山投入 導入公文系統電子化，全面性地檢視分層負責與核決權限，為各類型決策提供明確的簽核指引，同時進行流程優化，並制訂新的公文辦理規範。

創造效益 公文線上簽核比例在2022年上線第一個月就達到99.87%，概估每月可節省4萬張紙及相關的碳粉使用。數位工具亦提升公文辦理時效、增加營運彈性，降低居家或分流辦公對營運的衝擊。

◆ 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，另提醒同仁不在辦公室時應隨手關燈。
下班後隨手關閉事務設備電源	提醒員工下班後隨手關閉個人電腦、事務機器及空氣清淨機。

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

2022年串聯包含臺北南山廣場在內13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同仁隨手節電、降低能源耗損的觀念，並藉由群體行動的效益，讓同仁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2,404度，約可減少1.22公噸二氧化碳當量。

註1：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數為0.509（2021年）公斤二氧化碳當量/度。

再生能源使用

為接軌臺灣淨零路徑與國際低碳轉型，2021年投入新臺幣約2千多萬元發展綠電系統，透過建置臺中烏日「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，自2022年5月完工、台電掛表開始發電自產電力，至12月底總發電量已達36萬4,409度，自發用電21萬2,781度，取得再生能源憑證212張（1,000度自發自用電核發一張再生能源憑證），減碳量達106.82公噸。藉由ETC設置太陽能發電，每年取得再生能源憑證，可應用於溫室氣體盤查及環保標章等，協助展現綠色企業形象，並量化創造之環境效益。



能源使用情形

能源類別		單位	2020年	2021年	2022年
非再生能源	外購電力	MWh	51,528	49,072	36,593
	燃料	公升L	24,398.5	22,303	19,599.18
再生能源		MWh	無	無	212.781
總計		千兆焦耳	0.186	0.177	0.132
能源密集度		焦耳/每人	6.1	6.09	4.59
總計		MWh	51749.3	49752.3	36729.8

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。

未來規劃ETC太陽能光電「餘額躉售」合約，變更為「轉供自用」合約，將ETC太陽能板之再生能源，透過台電電網全數轉供至南山金融大樓、南山大樓、宜蘭、台中烏日ETC、中壢、台中、嘉義、高雄等8棟自有營業據點，即前述8棟自有大樓均有使用綠電，有利於永續政策之推展。另擬於內湖倉庫、新市大樓屋頂設置太陽能光電板發電，增加再生能源，節能減碳。

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。



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313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1,198萬次文件，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76公噸，合計每年共可減少約389公噸二氧化碳當量。

不動產綠色管理

在選擇投資性不動產建築地點與規劃興建時，南山人壽將永續原則和環保生態納入考量。繼臺北南山廣場於2017年榮獲台灣智慧綠建築協會臺灣優良智慧綠建築暨系統產品獎 2017 TIBA AWARDS 最高榮譽「鉑金獎」、2018年獲得亞太地區智慧綠建築聯盟 2018 APIGBA Awards 金獎、2019年獲得財團法人臺灣建築中心「綠建築證書鑽石級」，並取得美國綠建築協會「LEED 金級」認證後，2022年南山干城大樓亦透過建築基地綠化、建築基地保水、建築雨水貯留利用設計、建築節約能源及綠建材使用等措施，取得綠建築銅級證書。此外，2022年投入新臺幣逾776萬元，對既有大樓進行多項節能修繕工程，節電逾1.4萬度。

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。2022年，我們不只通過ISO 14067 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，並取得減碳標籤使用許可。

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，成為全臺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。



南山人壽保單碳足跡（單位：公斤二氧化碳當量/每件保單）		
2019年	2021年	2022年
8.05	3.4	3.16

南山產物保單碳足跡（單位：公斤二氧化碳當量/每件保單）	
2019年	2022年
財產保險服務	電子保單
1.3	0.95

2022年永續報告書 | Earth 地球守護

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。在整合客服與業務員的積極推廣下，截至 2022 年底，南山產物的電子保單使用率已逼近七成，達 68.8%，其中健康傷害險的新件電子保單比率更有 92%。

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。

綠色保險解決方案

南山產物持續結合保險核心職能，推出具環境外溢效益的商品與服務，藉由提供優惠保費等誘因，鼓勵保戶養成綠色行為，攜手客戶共同落實低碳生活。

具環境外溢效益之系列商品

住家綠能升級條款

目標族群/特色

- 保障客戶資產，鼓勵客戶進行建築綠色翻新，使用綠能建材設備。
- 南山產物於2016年推出「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」、「南山產物住家綜合保險」或「南山產物居家綜合保險」，加繳保險費後，便可投保住家綠能升級附加條款，其理賠金額可提高至損失金額的150%，最高賠償限額以住宅火險約定之保險金額為限。

保單成長率

- 2022年承保件數相較於2021年成長19.3%。

註：「綠能建材設備」係指經獲政府機關認可綠建材標章、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。

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（利變型壽險（註1）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，更名為臺灣 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（註2），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（註3），APP 至 2022 年底用戶累計健走步數接近 475 億步，相當於協助減少了 674.5 萬公斤碳排放。

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。



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。2022 年度自用大樓用水量為 95,682 公升，較 2021 年增加 3.48%、人均一般事業廢棄物重量共 73.3 公斤，較 2021 年減少 17%。2022 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：

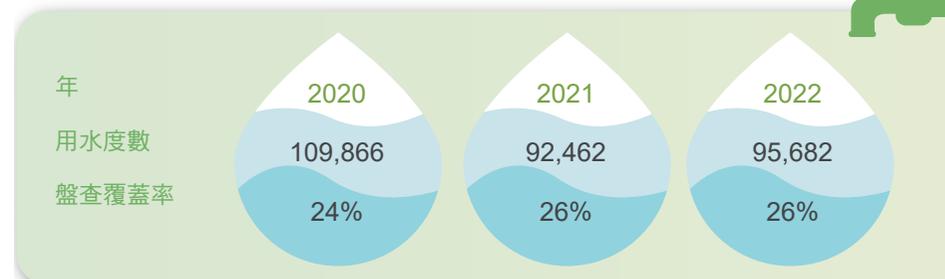
- 影印及傳真紙：善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、雙面列印，設置再利用收集區供一般文件運用。
- 鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠、廢電池、廢紙回收：減少廢棄物產生，2022 年總計回收 200,190 公斤廢紙、81,015.7 公斤鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠及廢電池。

◆ 資源處理、回收及再利用統計

處理方式	一般事業廢棄物 (計量單位)	2020年	2021年	2022年
焚化發電	生活垃圾 (公斤)	389,201	358,219	299,109
回收或再利用 (建材、燈管、水電 瓦斯、垃圾 、回收)	全臺電腦資產報廢 (件)	2,358	1,527	2,680
	檔案文件廢紙回收 (公斤)	213,870	142,074	200,190
	文件收集櫃廢紙回收 (公斤)	198,050	173,690	195,120
	家具設備再利用 (件/公斤)	334	181	140
	資源回收：鐵鋁罐、 寶特瓶、塑膠等 (公斤)	75,751	65,348	81,016
總計 (公斤)		879,564	741,039	778,255

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%。

◆ 水資源耗用統計



註：水資源耗用計算，僅包含南山人壽13棟自有大樓及17處自有樓層。

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。

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，2022 年度合格廠商共計 3,629 家，其中評等「優」及「佳」之廠商有 671 家（僅對評核期間有交易廠商進行評核）。

供應商類別	採購金額佔比 (%)	供應商家數佔比 (%)
科技類	67.2	13.8
印刷類	2.8	3.4
活動類	17.7	19.9
辦公事務類	3.0	9.1
機電類	2.6	15.7
建築暨裝修類	3.8	14.5
地區採購	2.9	23.6
合計	100	100

◆ 綠色與在地採購

項目	內容	
服務與產品的採購來源	採購自臺灣的本地供應商家數佔比 (%)	綠色採購金額 (新臺幣元)
	97	25,566,461

供應商管理

南山人壽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 2022 年 2 月寄發予 2021 年度有合作之廠商簽署，計 445 家簽回，對供應商進行誠信經營溝通之百分比為 56.5%。
- 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	南山人壽積極推動「資訊設備綠色採購」，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	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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	2022年符合「資訊設備綠色採購」的金額約新臺幣4,536萬。

4.4 環境公益

臺灣是一個海洋國家，四面環海，同時面對嚴重的海岸線侵蝕，導致國土面積縮小，南山人壽是全臺首家關注臺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 11 年守護臺灣海岸線自然生態，並根據臺灣海岸面臨的問題，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。2022 年海廢再生藝術牆前進離島，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。

◆ 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11年，從關注臺灣海岸線開始，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。

2022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與線上海洋環保課程外，更擴大將海洋廢棄物再利用，於澎湖、小琉球及綠島等離島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

2022年南山人壽投入新臺幣約400萬費用，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、彰化線西、台南東門、高雄旗津等地，共舉辦7場淨灘活動，號召逾4,000人參與，累計11年來投入逾新臺幣3,600萬元，37,222人次參與。



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4,400人
2. 淨灘垃圾總重為5,130公斤
3. 環保教育講座共2場，現場參與200人，線上課程推廣及近萬人
4. 新增3座離島海廢再生藝術牆





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

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，提升民眾普遍的幸福感。為落實對公益服務及社會參與的承諾，我們以關懷為核心價值，結合保險業核心能力，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，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。

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。透過遍布全臺的服務網絡，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，攜手全臺各地醫院，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。

◆ 南山人壽社會參與三大主軸

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"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 微型保險： <ol style="list-style-type: none"> (1)2022年捐助逾新臺幣2,300萬元，協助逾11萬名弱勢民眾獲得微型保險的保障。 (2)金融監督管理委員會主辦「111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「保險公司組第二名」等獎項；並在高齡化保險競賽中拿下「表現優良獎」，為臺灣所有產、壽險公司中獲獎數最多的壽險業者。
社區醫療		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、73家社福機構與環保團體連結的	促進社區醫療照護：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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 與210家合作醫院，弱勢病患救助網絡遍及22縣市。 ● 自2013年至2022年累計捐款新臺幣4.7億元，協助逾4萬名弱勢病患就醫；2022年捐款新臺幣2,455萬元弱勢醫療救助基金，攜手醫務社工協助近2,200名弱勢病患就醫。

2022年永續報告書 | Action for Good 關懷行動

主軸	對應SDGs	核心能力	策略重點	商業、環境與社會效益
社區醫療		<p>服務健康守護網絡，主動發掘在地需求，深入社區服務。</p>  <p>南山慈善基金 醫療關懷計畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> 深耕弱勢醫療救助，與醫務社工協力幫助弱勢安心就醫。 推展醫院病患及社區民眾的醫療健康關懷服務。 支持醫務社工發揮助人專業及正向影響力。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年參與37家醫院長期義工服務、舉辦33場社區健康關懷活動，投入新臺幣246萬元，參與義工近3,400人次，服務逾21萬人次。其中支持52家次醫院社區醫療照護服務經費/方案，期協助提升病患就醫友善環境及醫療服務品質。 連續五年舉辦南山醫務社工獎，投入逾新臺幣250萬元，遴選出團體與個人組各6組得獎團隊與個人，鼓舞全臺逾2,000名醫務社工人員。 協助醫務社工協會推動醫務社工人員身心健康關懷及保險方案等，投入經費新臺幣220萬元，服務逾2,000位醫務社工。
在地關懷		<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>重大災害事件，南山溫暖傳愛：</p> <ul style="list-style-type: none"> 疫情關懷：助弱勢、挺醫護。 重大災害事件關懷：918臺東地震事件協助。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年新冠肺炎疫情持續，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，補助金額為每人新臺幣2萬元。2022年截至12月底「南山疫心關懷方案」累計提供新臺幣590萬元生活扶助金、協助人數295人次。自2021年方案推動到2022年底，總計捐款新臺幣684萬元，協助342人次。 南山挺防疫-送好釋挺醫護專案：因應鳳梨釋迦外銷受阻，南山響應主管機關的號召，透過農委會媒合，以基金會為平台，投入逾新臺幣580萬元，向臺東小農採購1萬箱鳳梨釋迦，提供給12縣市46家主要防疫醫院。除支持小農生計，並在疫情再起之際及時為醫院防疫團隊加油。 防疫人員安心住宿：因應衛福部花蓮醫院院內感染，慈善基金會協助新臺幣10萬元支持衛生福利部花蓮醫院防疫人員住宿費用，讓防疫人員得到充分休息，也防止病毒在社區擴散，服務約300人次。 918臺東地震事件，南山人壽花蓮業務中心總計約20名義工夥伴參與關懷，協助慰問傷患11人、身故1人、安家4戶，捐贈新臺幣53萬元。

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	 10 減少不平等		<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"> 推動慈善公益活動，服務弱勢。 推動弱勢賦能創生方案。 	<ul style="list-style-type: none"> 投入新臺幣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。 持續協助嘉義基督教醫院大齡食堂，推動每周一便當活動，號召內外勤夥伴與客戶支持大齡食堂營運，並透過FB與IG等媒體，號召社會大眾幫忙，推動地方創生，守護與活化高齡長輩，並培力身心障礙者之就業技能與機會。 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。 成就更多愛心專案：採購約3萬個第一社會福利基金會所屬之第一工場所製作的口罩，作為協助新店耕莘醫院與成大醫院推廣器捐、安寧與癌篩的推廣品，協助身心障礙者自立。 為支持身心障礙朋友就業及自立，捐款採購由「社團法人屏東縣向陽啟能協會」、「社團法人屏東縣自閉症協進會」製作的中秋月餅一批，致贈給臺北市立萬芳醫院、亞東紀念醫院、衛生福利部雙和醫院等54個醫院與單位，除幫助身心障礙朋友外，也為醫務社工加油打氣。
	 10 減少不平等		<p>義工服務，深耕在地：</p> <p>透過全臺各地服務網絡，與在地210家醫療院所、73個社福機構及16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"> 2022年總計志工服務參與累積逾9,500人次；南山慈善基金醫療關懷計畫及微型保險總計服務逾34萬人次。

5.1.2 2022 年社會參與實績

2022 年南山人壽總計號召約 9,500 人次參與公益活動，愛心支持逾 280 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 34 萬人次弱勢族群，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。2022 年，南山的公益總投入整體價值約當新臺幣 1.78 億元。



類別	單位	2020年	2021年	2022年
現金捐贈	新臺幣仟元	82,075	73,860	110,280
企業志工投入時間	小時	33,880	39,396	38,128
時間貢獻 (員工志願服務工時的金額換算)	新臺幣仟元	-	11,031	10,943
實物捐贈	新臺幣仟元	-	1,545	5,909
管理費用	新臺幣仟元	-	36,492	50,659

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、以及給予內勤員工有薪志工假。
註2：「管理費用」包含執行公益活動時所產生的人事與行政成本，如：執行公益活動的人員薪資等。

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，致力於為臺灣社會提供普及化、可負擔且高品質的金融服務。

◆ 南山人壽慈善基金會微型保險保費捐贈績效

2022年

捐贈保費逾新臺幣
2,300萬元，
協助逾11萬人次

2014-2022年累計

捐贈保費逾新臺幣
6,800萬元，
協助逾28萬人次



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，我們與縣市政府、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。

2022 年捐贈保費逾新臺幣 2,300 萬元，提供逾 11 萬人次享有意外保險保障；自 2014 年至 2022 年 12 月，南山人壽累計捐贈保費逾新臺幣 6,800 萬元，協助逾 28 萬人次經濟弱勢及身心障礙民眾。在金管會保險局「111 年度保險競賽」中，南山人壽獲頒合計五項獎項，是產、壽險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。

◆ 普惠金融商品

商品類型/平台	效益	目標族群	成果
<p>微型保險</p> <p>2022年新商品： 「南山人壽Full樂一年期微型定期壽險（FRMTL）」/「南山人壽Full樂微型傷害保險（FRMPA）」/「南山人壽Full樂微型傷害醫療保險附約（FRMMR）」</p>  <p>【微型保險商品專區】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自推出業界第一張可個人投保的微型傷害保險後，持續發展不同投保方式/管道的微型商品，擴大納保人群，落實普惠金融的社會責任。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 高齡長者 ● 經濟弱勢或特定身分民眾 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年個單總計完成2,548件微型保單，平均每張保額46.7萬，及2022年團單總計完成109,080人微型保單，平均每人保額30萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。 ● 獲頒金管會保險局「111年度保險競賽」合計五項獎項，其中微型保險競賽（4項）獲「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」、「衝刺獎」及「保險公司組第二名」等。
<p>小額終老保險</p>  <p>【小額終老保險商品專區】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，強化高齡者的基本保險保障。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022年保障型及高齡化占比約40%，較前一年度上升約13%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協助強化高齡者的基本保險保障，累計至2022年投保年齡達55歲以上的有效契約件數約4.4萬張。 ● 獲頒金管會保險局「111年度保險競賽」之「高齡化保險競賽」獎項。
<p>基富通保障型保險商品平台</p>  <p>【基富通保障型保險商品專區】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 結合基富通保障型保險商品平台，透過網路投保方式提供簡易、實惠的保險商品，以增進國人基本保險保障。 ● 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。 	 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，且截至2022年底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）。

2022年永續報告書 | Action for Good 關懷行動

◆ 弱勢關懷服務

針對弱勢族群提供之金融服務	服務說明	目標族群	觸及人數/使用人次
樂齡保戶服務專線	由系統透過來電號碼辨識來電者高齡客戶身分，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。	高齡族群	2022年服務35,834人次之客戶，99%的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。	高齡族群	3,057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99%。	身心障礙族群	2022年服務客戶2,289人次
提供身心障礙族群貼心投保服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供聽障保戶筆談或電腦打字螢幕顯示文字服務。 ● 提供核保到府諮詢、生調服務。 ● 提供手語視訊翻譯服務，由專業手語老師線上同步翻譯。 	身心障礙族群	2022年承保身心障礙人士之新契約件數共計3,375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。	準媽媽	懷孕婦女新契約1,546件
體弱客戶貼心提醒	針對較體弱客戶，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。	體弱客戶	加費及延期保單共計逾3萬2千件
新住民多國語言保戶權益說明	為落實公平待客原則-新住民友善服務，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」，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。	新住民	2022年4月上線截至2022年底，網頁總瀏覽點閱觀看2,737次

南山人壽秉持普惠金融精神，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設施，並於臺北、中壢、臺中、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。

我們為身心障礙族群提供業界首創「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。另提供輪椅、擴視機、輔聽器、電動輪椅充電插座、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。

新住民多國語言保戶權益說明

背景與專案內容	為落實公平待客原則，南山人壽推動新住民友善服務，強化與新住民的溝通、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」，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。
南山投入	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總計投入新臺幣3.8萬元(專業翻譯公司之翻譯費用及第三方公證人認證費用) 2. 網頁專區規劃、開發、測試
創造效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新住民多國語言友善服務已普遍為保戶知悉和觀看閱讀，自2022年4月上線起，截至2022年底，網頁總瀏覽點閱觀看次數達2,737次。 2. 客戶面效益如下： <ol style="list-style-type: none"> (1)可隨時自行閱讀，無須委請他人翻譯或求助第三人。 (2)「保戶重要權益說明」多國語言版QR Code附於保險單內頁，同時也置於南山保戶園地首頁和南山人壽APP最新活動專區，保戶只要掃描QR Code或造訪南山保戶園地，均可輕鬆進入8國語言網頁專區，且8種外國語言以一頁式網頁呈現，方便保戶選擇熟悉的母語閱讀。

友善關懷專線

背景與專案內容	為身心障礙客戶設置「友善關懷專線」，系統於客戶進線 0800-020-060時會主動比對資料庫，倘辨識來電者身為身心障礙保戶，電話將直接轉由專人優先服務，並同時以語音及訊息提醒客服人員來電保戶為身心障礙者，以便客服人員提供適合的服務。
南山投入	2022年共投入83個人天，進行IVR及CRM系統之規劃、開發及測試。
創造效益	落實公平待客原則，提供身心障礙客戶金融友善服務，「友善關懷專線」於2022/3月上線，截至2022年底，保戶之使用人數達2,289人次，平均接聽率達99%。

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 2022 年南山人壽慈善基金會累計捐助支出逾新臺幣 5.2 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臺幣 4.7 億元。
- 醫療資源提升及改善：累計醫療資源改善的捐助支出逾新臺幣 3 千萬元，累計捐助 60 家醫院，共 58 項方案，包含輪椅 347 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 43 項社區醫療照護方案。
- 支持醫療關懷服務及活動：深入醫院協助各項長期義工服務，並進入社區舉辦「防癌」與「失智友善」社區健康關懷活動，總計支出逾新臺幣 2.1 千萬元。

守護希望 南山癌症關懷活動

背景與專案內容	<p>南山人壽長期關注癌症的照護與服務，從癌症的預防、癌友的協助到癌症家庭的關懷，提供全方位的關懷與協助。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 癌症預防：結合作醫院、社區與南山資源舉辦相關的社區健康講座，推廣正確的預防與治療觀念，也投入義工人力協助醫院的癌篩推廣活動。 ● 癌友關懷活動：捐款支持北榮癌友康復用品(假髮、毛帽等)，支持羅東博愛醫院弱勢癌友健康補給品，並協助義大醫院癌友藝術治療課程，舉辦各項癌友關懷活動；2021年宣布攜手「HOPE癌症希望基金會」展開三年合作計畫，全面升級抗癌關懷服務，用實際行動，陪伴癌友走過抗癌之路。並以插畫家幾米圖像授權的關懷禮，為癌友提供罹病時所需的衛教知識及情緒療癒書。 ● 癌症家庭關懷：舉辦「南山癌友關懷日」活動，邀請「生命之織」影像展之女性癌友現身分享經歷，抒解癌友長期抗癌面臨的壓力。
南山投入	<ul style="list-style-type: none"> ● 總計投入新臺幣63.9萬元 ● 總計投入753人次義工
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> ● 總計服務12,656人次 ● 癌友關懷：關懷禮致贈逾12,000位保戶（截至2022/12/31）



憶起守護 友善失智

背景與專案內容	<p>南山人壽長期關注失智相關議題，更針對失智症相關議題提供全面的服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 總計投入新臺幣66.5萬元 ● 義工投入約650人次
創造效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人數逾8,000人次 2. 2022年舉辦13場次失智症健康講座



5.4 在地關懷

重大災害事件，南山溫暖傳愛

- 2022年新冠肺炎疫情持續肆虐，在許多服務因疫情而中止或限縮規模的情況下，南山人壽依然號召全臺南山義工夥伴用實際行動關懷社區，全年義工服務達9,532人次，服務逾34萬多名中低收入戶、病友、失智長輩、家屬等弱勢民眾，義工服務人次與總受惠人次分別較2021年增加14%及146%。
- 9月18日臺東地震造成花蓮玉里地區災情，南山於第一時間啟動關懷措施，基金會隨即加入關懷行動小組，聯繫臺東、花蓮社會局處及花東各醫院，以掌握傷患收治情形，內外勤、跨團隊合力將南山的關懷與協助傳遞給受災家庭。

專案名稱	關懷對象	南山支援
南山疫心關懷方案	染疫住院之經濟弱勢民眾（具低收入戶或中低收入戶身分者）	於2021年5月1日起至2022年12月31日期間因確診新冠肺炎並住院治療者，補助金額為每人新臺幣2萬元。 2022年度「南山疫心關懷方案」累計提供新臺幣590萬元生活扶助金、協助人數共計295人；專案推出至今，累積捐款新臺幣684萬元，協助342人。
防疫人員安心住宿方案	衛福部花蓮醫院防疫人員	因應衛福部花蓮醫院院內感染，慈善基金會協助衛福花蓮醫院防疫人員住宿費用，讓防疫人員得到充分休息，也防止病毒在社區擴散。總計捐款新臺幣10萬元，協助300人次。
送好釋挺醫護方案	值勤醫護與社工人員、臺東釋迦小農	因應鳳梨釋迦外銷受阻，響應主管機關的號召，透過農委會媒合，以基金會為平台，向臺東小農採購1萬箱鳳梨釋迦，約新臺幣580萬元，協助12縣市46家主要防疫醫院，除支持小農生計，並在疫情再起之際及時為醫院防疫團隊加油。

專案名稱	關懷對象	南山支援
社工人員防疫保單	醫務社工人員	為支持醫務社工，捐助社工人員防疫保單，此保單保障含附加法定傳染病住院補償及特定病房補償給付。 2022年疫情期間，屬COVID-19感染者387人，理賠金額逾新臺幣180萬元。
「快樂捐血、讓愛相隨」公益活動	因疫急需用血病患	結合企業夥伴永續共好，捐款新臺幣66萬元，募集逾5,700袋熱血與愛心： 1.攜手玉山銀行發揮公益力量，共同舉辦「快樂捐血、讓愛相隨」公益活動，自7月25日至7月30日在全臺10縣市舉辦32場捐血活動。 2.共89個通訊處、超過700名內外勤同仁參與捐血活動，加上結合玉山銀行跨企業的推動力量，短短6天共募集了5,717袋血，為受疫情影響長時間處於低水位的血庫注入熱血。



◆ 發揮在地力量，服務在地需要

弱勢賦能創生，嘉基大齡好食光	
背景與專案內容	<ul style="list-style-type: none"> ● 隨著少子化和人口外移，衍生出獨居或行動不便的長輩的生活和餐食照顧的問題，南山人壽慈善基金會捐贈送餐機車、環保抗菌餐盒，並號召義工夥伴加入長輩送餐服務。 ● 基金會也支持嘉義基督教醫院大齡食堂（全臺第一家由65歲以上的長者擔任廚師和服務人員的餐廳）的營運與行銷，鼓勵高齡長者發揮所長、活躍老化。 ● 嘉義在地南山志工發起「每週一便當，共享大齡好食光」等推廣活動，透過實際的採購與FB、IG宣傳分享，協助大齡食堂營運步上正軌。 ● 邀請大齡食堂的長輩們一起加入日照中心長輩圍爐活動，和社區民眾分享古早味料理，讓長輩們在活動中找到自己的價值，延緩退化，實現社區共好。總計258人次南山夥伴參與計畫，服務362人次的長輩。
南山投入	<ul style="list-style-type: none"> ● 金額投入新臺幣31萬元 ● 義工投入約258人次
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務人數約362人次 ● 提供每月12位高齡者仿就業



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

保險業龐大資產來自保戶的信賴與託付，南山人壽認為，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。我們持續完善公司治理相關規範，建立誠信經營的文化，並建構完整風險管理組織架構、機制與文化的系統性運作，保障所有保戶的權益。

我們不斷在專業及服務上尋求創新與突破，更持續強化資訊安全與隱私保護，推動公平待客，接軌國際永續金融倡議，將ESG風險與機會議題內化到公司營運與決策中，透過保險商品 / 服務的提供及投資活動，發揮正向影響力。

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 2022 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，例如配合外部規範修訂「公司章程」、「公司治理準則」，與為提昇本公司誠信經營落實成效，修正本公司「誠信經營作業程序及行為準則」，以建立誠信經營之企業文化及健全發展。

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 屆董事原選任 14 席，含 5 席獨立董事，截至 2023 年 3 月 31 日共有 13 位董事，其中包括 4 位獨立董事（註 1），獨立董事占董事會席次比重約 31%。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（註 2）。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。

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。但因 1 名獨立董事於 2022 年 12 月 25 日逝世，目前董事為 13 人；寶成於 2023 年 2 月 1 日將原董事代表人吳邦治先生改派為羊曉東先生。

註 2：2022 年董事會運作情形，請參閱南山人壽 2022 年度年報第 43 頁至第 45 頁。

2022年永續報告書 | Reliability 信賴承諾

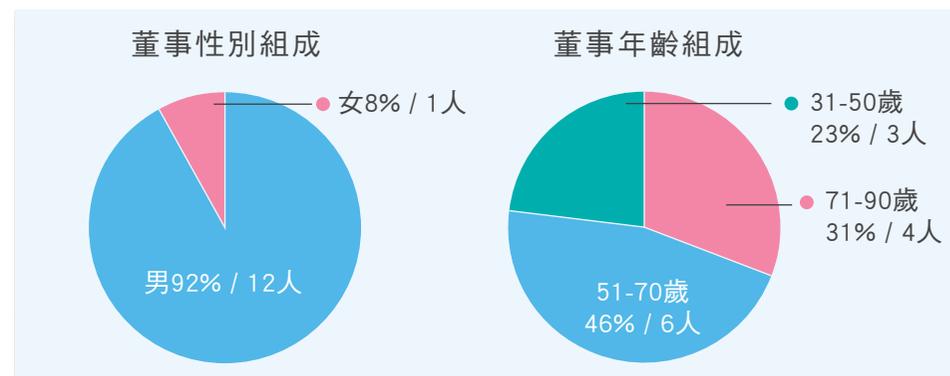
本公司現任董事會成員獨立性與專業能力如下：

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 羊曉東	中華民國	男		✓					✓	✓		✓	✓	✓		✓				✓				
董事 何宇明	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	✓			✓			✓	✓						✓				✓	✓			✓

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。例如：

- 一、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。
- 二、專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、風險管理、精算、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。



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 (註)	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20次 平均出席率為 98%	共召開5次 平均出席率為 100%	共召開12次 平均出席率為 98%	共召開3次 平均出席率為 100%	共召開6次 平均出席率為 98%	共召開2次 平均出席率為 100%
<ul style="list-style-type: none"> 由全體獨立董事組成，公司於2022年董事全面改選，共選任五位獨立董事。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 由二名獨立董事及一名外部專業人士組成。 訂有薪資報酬委員會組織規程。 定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬。 定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。 	<ul style="list-style-type: none"> 由全體獨立董事及一位外部董事組成。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 由董事長擔任召集人，與二名獨立董事組成。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 由七至十位董事及功能主管組成，由獨立董事擔任召集人。 確保風險管理之有效性與本公司之資本適足與清償能力，定期向董事會報告執行成果。 	<ul style="list-style-type: none"> 由董事長擔任召集人，與二名獨立董事組成。 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。

註：2022年審計委員會運作情形，請參閱南山人壽2022年度年報第45頁至第49頁。

2022年永續報告書 | Reliability 信賴承諾

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，2022 年全體董事總進修時數達 147 小時，每位董事平均進修時數 11.3 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、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 13 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。董事會 2022 年度自我評量及同儕評鑑作業，全體 13 位董事皆參與評鑑，整體考評總平均達 98 分，評鑑等級為優。

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。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 2022 年報中董事及監察人資料（註）。

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 2022 年度年報第 7 頁至第 13 頁；董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參閱南山人壽 2022 年度年報第 44 頁至第 45 頁。

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（註）。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：2022 年支付董事與經理人酬金情形，請參閱南山人壽 2022 年度年報第 35 頁至第 37 頁。

● 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固定年薪及變動獎金，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，由薪資報酬委員會審議後，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。

另外，經理人變動獎金設有遞延機制，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，藉由將獎酬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。

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。
- 依法於臺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

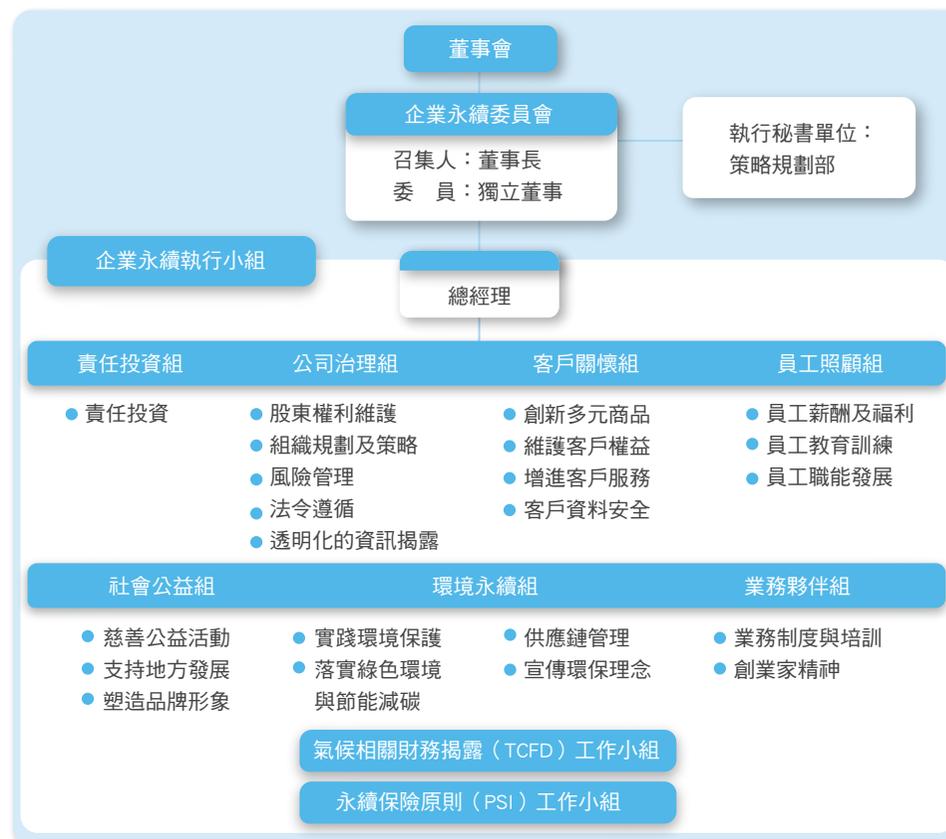
南山人壽「企業永續委員會」為董事會轄下之功能性委員會，由董事長擔任召集人，獨立董事擔任委員督導，主要任務為執行 ESG 決策、核准企業永續年度目標，原則上每半年召開會議，每年定期向董事會報告永續作為之績效成果。

為持續注意利害關係人之權益，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，並每半年向永續委員會報告成果。

有關南山於各 ESG 議題的正負面衝擊管理方針、盡職調查作為相關作為，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。

◆ 2022年企業永續委員會重大決議事項

- 為強化公司治理、落實誠信經營政策並建立智慧財產管理制度，通過「智慧財產管理辦法」並提報2022年3月董事會決議通過。
- 通過「重大永續主題鑑別」、「氣候變遷機會」等事項，並提報2022年3月董事會決議通過。
- 通過「誠信經營作業程序及行為準則」修正案、「誠信經營政策」及「誠信經營作業程序及行為準則」問答集修正案、「智慧財產管理辦法」修正案，並提報2022年9月董事會決議通過。



2022年永續報告書 | Reliability 信賴承諾

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。

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。

南山人壽政策承諾		內容對應章節
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。2022年共舉辦與本政策相關5場教育訓練：2堂內勤同仁必修課、2堂外聘專家分享實務經驗課程、1堂董事會成員教育訓練。	6.1.2 誠信經營
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，南山人壽參酌「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，本公司全體人員皆應遵守本政策。為便於客戶取得相關政策說明，南山人壽於公司官網中建置防制洗錢與打擊資恐專區。2022年對內勤同仁與董事會成員舉行10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。對業務夥伴則依合約層級舉行不同難易度之7項適性訓練。	6.1.2 誠信經營
風險管理政策	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本政策，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，並每季將整體風險概況報告風險管理委員會及董事會。2022年度辦理1場全員線上風險管理基本認知課程及1場風險管理主管實體教育訓練課程。	6.2 風險管理
資訊安全政策	為確保各項資訊資產於營運及服務提供流程中之機密性、完整性，建立符合相關法規要求之資訊安全管理以避免遭受內、外部蓄意或意外之威脅，南山人壽特參酌「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業辦理資訊安全防護自律規範」，由董事會核可訂定本政策。所有經授權使用資訊資產之相關人員均需遵循此政策，包含但不限於本公司所屬職員、業務夥伴、約聘僱用人員、委外廠商等。南山人壽由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。南山人壽全體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。	6.3 資訊安全與隱私保護
公平待客原則政策	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本政策。由專責單位「公平待客推展委員會」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，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會每月定期發行「公平待客快訊」，對內勤同仁內部溝通及教育訓練並每年提交本公司公平待客評核結果予主管機關。2022年舉辦3場教育訓練：2堂內勤同仁必修課、1堂外聘專家分享實務經驗課程。	6.4 公平待客

內勤員工行為準則

南山人壽訂有「內勤員工行為準則」，規範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、賄賂或不正当利益之禁止、鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為、防止利益衝突等。

為確保員工行為準則之了解及實踐，每年固定時間我們也針對內勤在職員工實施行為準則相關訓練，確保所有員工均充分了解並遵守。2022年已對在職內勤員工進行誠信經營溝通及訓練的百分比為100%，參與人次共4,482人，課程時數為每人1.5小時。

2022年南山人壽未發生貪腐等相關事件。

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，應立即向直屬主管、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。2022年，南山人壽未發生須通報主管機關之壟斷事件。

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。

針對防制洗錢與打擊資恐風險，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「2022年度全面性洗錢及資恐風險評估報告」之評估結果，本公司2022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。2022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、洗錢防制及打擊資恐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，合計共54,354人次內勤員工，及73,036人次業務夥伴完訓。

項次	課程類別	課程內容	受訓對象	完訓人次
1	內勤員工必修課程	個資保護、公平待客、防制洗錢、誠信經營等課程	內勤員工	38,137
2	業務夥伴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	1,595
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	782
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	3,592
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	內勤員工	10,148
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	100
7	業務夥伴法令宣導課程	防制洗錢、公平待客等相關法令遵循課程	業務夥伴	73,036

違反保險法等相關法令

2022年南山人壽共計有5件違反保險法等相關規定之裁罰事件，裁罰金額共計新台幣300萬元，以及6項糾正、1項限期改善及2項產品停止銷售，均已積極辦理改善措施（註1）。無重大裁罰案件（註2）。

註1：詳見2022年度南山人壽年報第81頁至86頁。

註2：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。

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：臺北市信義區莊敬路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。



2022年本公司收到15件檢舉案件通報。通報案由主要涉及金融消費爭議事件、業務員不當行為、保戶詐保、員工出勤管理等情事，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評估是否有其他妥適之處理程序，如有，案件則移轉相關權責單位辦理。

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。

智慧財產管理

為持續提升公司治理，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。

為強化智慧財產管理相關人員之專業，南山人壽每年舉辦智慧財產權保護相關教育訓練，以提升公司同仁的智慧財產權觀念，保護本公司智慧財產並尊重他人智慧財產。截至2022年底，已舉辦3次員工智慧財產教育訓練。

◆ 智慧財產權利佈局

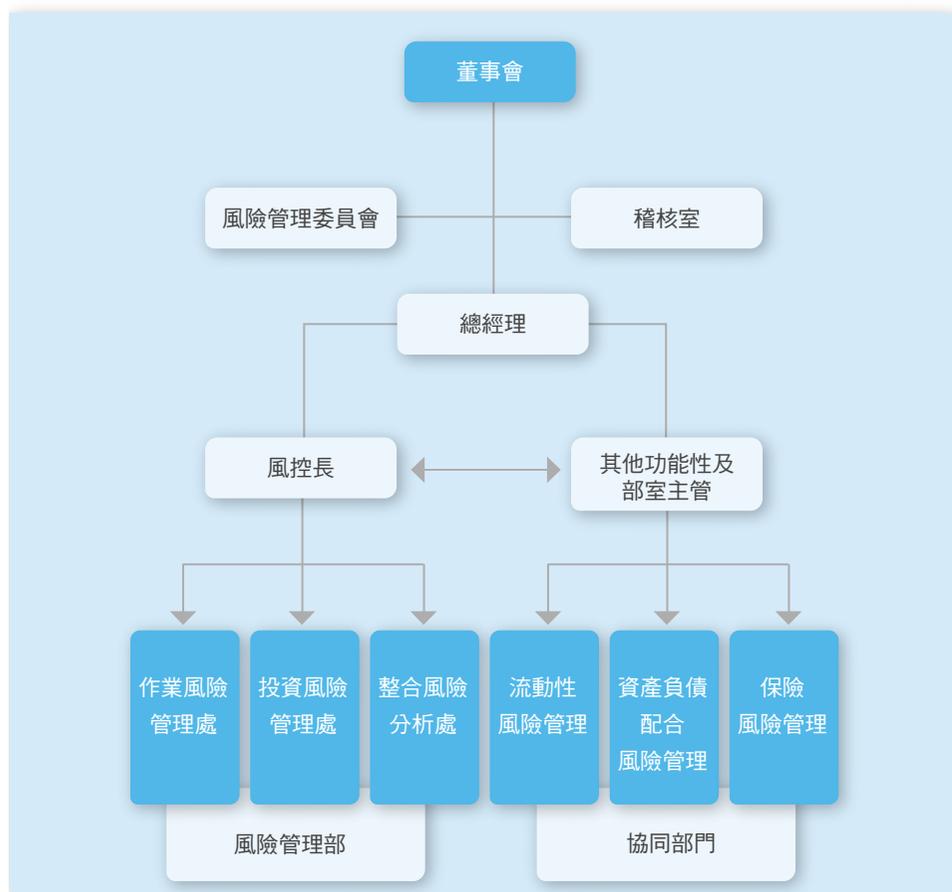
智慧財產權項目	南山管理作為	2022年績效
專利權	就發明、新型或設計之創作積極向主管機關申請專利權，以強化數位金融技術與效能。	截至2022年底，於臺灣已取得專利件數共80件。
商標權	為表彰金融商品與服務品質，就具有識別性之商標積極向主管機關申請商標權。	截至2022年底，於臺灣已取得商標件數共23件。
著作權	<ul style="list-style-type: none"> ● 本公司與本公司人員間之合約，以及對外合約涉及著作產生或運用者，應納入著作權相關約定，以保護及維護本公司著作權。 ● 透過教育訓練加強同仁著作權保護意識，執行業務應注意避免侵害他人著作權。 	
營業秘密	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 透過教育訓練加強同仁營業秘密保護觀念，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。 	

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。

風險管理部依據董事會所訂定的「風險管理政策」相關辦法，進行相關風險監控，並每季將整體風險概況報告風險管理委員會及董事會。

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。

第 1 道防線 業務單位

各業務單位均指派風險管理主管，確保在執行日常業務時符合風險管理規章，落實營運風險控管作業。

第 2 道防線 風險管理單位

- 由獨立的風險管理部負責協助擬訂並執行董事會所核定之風險管理政策、風險胃納及風險限額，同時依各單位提供之風險資訊，協調及溝通各單位以執行政策與限額，並定期監控各業務單位風險管理執行狀況，協同第一道防線進行整體風險控管缺口檢視與改善。

- 協助風險管理制度規劃、評估、建議與監督，與資訊安全部及法令遵循部進行第二道防線橫向溝通，掌握全面風險辨識與落實監控。

第 3 道防線 稽核單位

- 查核各單位之風險管理執行狀況，以及各項規章與機制之遵循及執行狀況，協助進行整體風險控管缺口檢視與改善。

- 與第二道防線相關單位進行橫向溝通，掌握全面風險辨識與落實監控。

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。

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，衡量並監控本公司之市場風險。並對ESG高風險產業設有預警比例，並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、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，並定期評估信用風險狀況與指標，以及因應信用市場突發狀況或重大風險變化，調整信用限額。
流動性風險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，管理每日及持續性現金流量，採用現金流量模型以評估及監控公司中、長期負債面現金流量變化情形。 2. 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。 3. 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。
作業風險	採風險及控制自評為管理工具，協助各業務單位進行風險辨識、衡量、回應、監控、及資訊、溝通與文件化等流程，並藉由各項風險控管措施及風險管理教育訓練課程，以強化作業風險之管理。
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"> 1. 核保及理賠風險管理：依「保險業招攬及核保理賠辦法」訂定相關作業流程及程序，並藉由統計報表分析以降低風險。 2. 巨災風險管理：依據臺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。

風險類別	管理方式
保險風險	<ol style="list-style-type: none"> 3. 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。 4. 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，並依相關法令規範，於商品設計及訂價時依商品特性進行風險控管。 5. 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。
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。
營運持續風險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重大偶發事件管理：訂有「重大偶發事件之處理規定」，針對不同性質事件進行分組，以確保重大偶發事件發生時（如緊急事件、人為或天然災害等）得以妥善因應，且不危及公司正常營運與社會的金融秩序。 2. 營運持續管理：訂有「營運持續管理政策」，每年辦理消防疏散演練、異地備援演練及電腦系統災難備援演練，確保於中斷事件發生時，關鍵核心業務可於復原時間目標內回復至最小可接受之服務水準，持續改善公司營運韌性。於2022年2月取得由國際公認第三方驗證機構英國標準協會（簡稱BSI）所頒發的ISO 22301:2019國際標準驗證證書，並於2022年底完成續審作業驗證通過。 3. 防疫管理：COVID-19疫情期間，由總經理擔任防疫長，設有「法定傳染病專案小組」防疫專責小組，隨時視疫情狀況，啟動相關防疫措施，包括：保戶關懷、進出大樓防疫、聯繫溝通及通報機制、出勤管理、業務夥伴防疫等，以確保疫情期間仍能維持公司正常運作，繼續提供保戶及業務夥伴服務。同時，採取多項資安防護與監控措施，維護疫情期間異地備援、異地辦公及居家辦公等營運持續作業的資訊安全。



深化風險管理文化

為建立全方位風險管理文化，南山人壽每年定期針對全員及風險管理主管等不同對象進行風險管理基本認知、風險管理、氣候相關議題、及新興風險等教育訓練課程，持續提升同仁風險意識，將風險管理貫徹於營運活動中。

同仁主動通報及回饋作業風險事件

為能更即時掌握並處理作業風險事件，本公司訂有「作業風險事件通報要點」，建立主動通報機制，透過事件根因分析，適時檢視控管妥適性，並完成相關改善。透過蒐集彙整內部或外部作業風險事件，持續精進風險管控效能。

新興風險管理

面對全球金融經營環境漸趨複雜，包括環境、社會、經濟、地緣政治、科技等面向之新興風險所帶來的衝擊越趨顯著，本公司已成立新興風險工作小組並建立新興風險鑑別程序，每年蒐集外部新興風險資訊並參酌世界經濟論壇所公布之全球風險報告，辨識及衡量未來十年內可能對公司產生較顯著影響的新興風險因子，並研擬相關調適因應措施。已鑑別 2022 年關注之主要新興風險請詳參下表：

風險類別	風險因子	風險描述	對營運潛在的衝擊影響	調適因應措施
地緣政治	國家關係緊張局勢加劇	<ul style="list-style-type: none"> 因地緣政治風險多樣化且日趨頻繁，導致各國保護主義升溫，將使國家各項政策更加不可預測與極端，而使資產波動性加大，影響資金流動。 地緣政治大國之間的經濟、政治和/或技術競爭導致雙邊關係破裂和/或緊張局勢加劇。 近年因中美關係惡化，連帶影響臺灣在政治經濟方面的方向與發展，同時併有爆發軍事衝突的風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年初俄烏衝突快速升溫，對全球政治或經濟發展，已造成一定衝擊，相關產業供應鏈受到影響，加劇全球通膨。地緣政治風險的不確定性對全球投資市場及供應鏈影響顯著，可能負面影響公司績效。 各國的競合發展，使全球供應鏈發生變化，帶動一系列在地生產與產業分工型態重組。此地緣政治風險可能造成原物料及能源價格上升，加劇金融市場波動。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續密切關注變化多端的國際政經局勢。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，進行風險評估分析並持續監控。 關注並分析有關國際政經情勢變化而產生之風險事件，呈報風險管理委員會，以完善政經與高風險產業評估控管的機制。
經濟	金融穩定風險	<ul style="list-style-type: none"> 大型經濟體的債務積累和/或償債使企業和/或公共財政不堪重負，恐導致大規模破產、違約、無力償債、流動性危機或主權債務危機。 	<ul style="list-style-type: none"> 倘若全球主要經濟體意外爆發債務危機，全球金融市場將崩跌並陷入動盪，保戶可能要求解約，惟市場籠罩於恐慌情緒中，投資部位難以變現，多數全球金融業都將遇到市場流動性不足的挑戰。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續密切關注各國央行貨幣政策，監控各國金融市場之變化、發行人評等變動等，分析檢視對投資部位影響。 考量國際政經情勢變化之影響並不限單一國家或地區，設有國家風險限額管控，適時提出警訊。

風險類別	風險因子	風險描述	對營運潛在的衝擊影響	調適因應措施
科技	網絡安全措施失敗	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業之資訊基礎設施和 / 或措施被日益精細的網絡犯罪控制或破壞，導致經濟中斷、財務損失。 ● 數據詐欺或竊取及大規模網路攻擊，如：資料外洩、勒索等。 ● COVID-19加劇了對數位系統的日益依賴，遠端工作已成常態，資安人才短缺、人為失誤，以及駭客攻擊事件頻傳，資訊安全威脅超過了企業應對之能力；另，虛假信息、欺詐、缺乏資安意識等無形風險也將影響大眾對資訊系統的信任程度。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立完善的資訊治理架構，提升資安防護量能之成本將不可避免的提高。 ● 公司倘若因系統漏洞，致系統被駭客入侵，控制系統並進行勒索，要求付出高額勒索贖金，除造成財物損失外，系統無法運作亦可能造成公司運作停擺。 ● 系統漏洞亦可能讓駭客得以竊取公司敏感資料、投資保密性、保戶及員工可能因資料外泄而權益受損，對公司聲譽造成重大負面影響。並可能引發訴訟賠償、公司信譽風險等。 ● 近年來駭客組織化，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，影響公司正常運作。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用縱深防禦 (Defense in Depth) 架構，區分出多個安全區域，各安全區域間皆配置適當之資安防護設施與政策。 ● 設有資安監控中心 (SOC) 進行7x24全時監控資安防護設施，並準備事件處理腳本 (IR Playbook)，以期能在資安事故發生時，盡早偵測，及時處理，讓資安事件之影響降至最低。 ● 定期辦理核心資訊系統災難備援演練、資安攻防演練、電腦系統資訊安全評估、資訊系統滲透測試及社交工程演練，以落實資訊基礎設施的安全和網路資安防護，並保護公司機敏資料與個人資料。 ● 資安威脅不斷地更新，因此資訊安全防護措施亦須與時俱進，持續強化資安監控與措施，引入更先進之資安觀念，導入先進之資安防護設施與服務。 ● 強化資安監控分析之廣度與深度，持續提升發現可疑資安事件的速度。 ● 知己知彼百戰百勝，利用專業資安顧問，以駭客思維了解並測試公司資安防禦之質與量能，找出潛在資安問題並改善。
社會	流行病和傳染病	<ul style="list-style-type: none"> ● 若未來3-5年新型態之傳染病再度大範圍蔓延時，可能導致人力不足，產品 / 業務停滯，影響營收等財務狀況，造成營運風險提升；另外，就全球經濟活動，可能引發供應鏈瓶頸及通貨膨脹等問題，對全球金融市場造成衝擊。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 倘疫情再度大範圍蔓延時，可能因同仁感染、被隔離風險增加，影響公司客戶服務品質下降，甚或有營運中斷的風險，另外，公司的營利可能因全球金融市場受衝擊而帶來負面影響。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建有疫情通報機制及相關防護措施，持續關注疫情發展狀況。 ● 落實備援機制，視疫情狀況啟動分散辦公，確保營運持續。 ● 持續關注國際政經局勢變化。

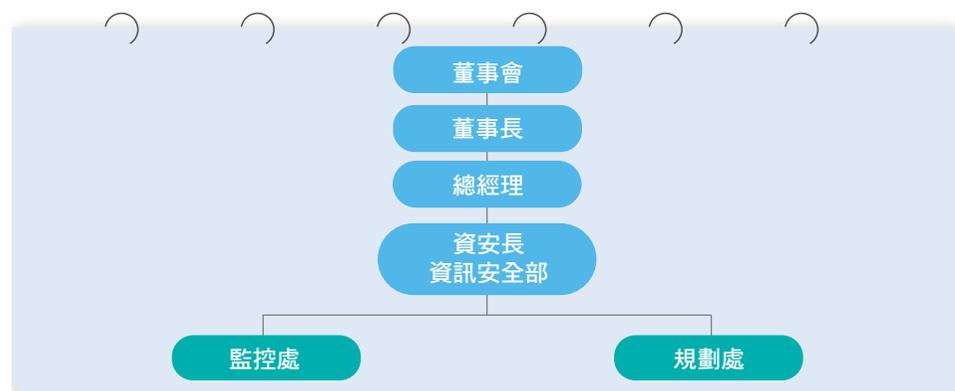
6.3 資訊安全與隱私保護

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；2022 年南山人壽業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。

公司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。

◆ 2022年資安演練落實情形

項目	2022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。
分散式阻斷服務 攻擊 (DDoS) 演練	<ul style="list-style-type: none"> 透過國內外分散連線攻擊，演練期間監測網路連線與網頁運作實測均服務正常，確認公司所採取的流量清洗防護機制有效。 2022年已規劃強化網路應用層的防護機制。
全公司社交 工程演練	2022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4.63%。
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。

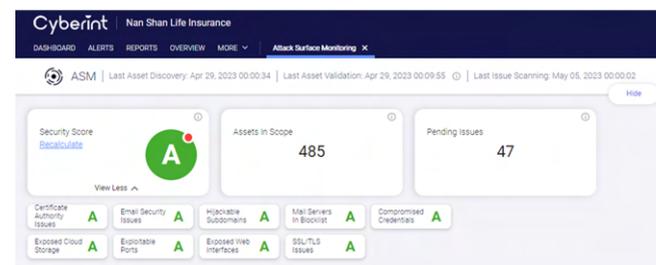
另外，為強化整體資訊安全意識，提升員工對資訊安全之認知，南山人壽明訂全體員工每年須接受至少 3 小時（含）以上的資訊安全相關教育訓練，資訊安全專責單位人員每年則至少須接受 15 小時以上資訊安全教育訓練，以有效維持同仁對資訊安全的意識與專業能力。

◆ Red Team資安模擬演練

項目	內容
背景與 專案內容	為全方位檢視南山資安系統面對威脅事件的準備程度與防禦能力，南山人壽辦理紅隊演練 (Red Team Exercise)，由外部資安顧問（攻擊方：紅隊）在不影響營運的前提下，運用實兵攻防演練對企業（防禦方：藍隊）進行模擬入侵攻擊，並於演練完成後進行攻防交流討論與教育訓練，由專業講師解析各常見攻擊手法，並協助針對不足處進行資安補強，降低被駭客入侵的風險與損失。
南山投入	2022年南山共計投入新臺幣430萬元、約100個人天進行紅隊資安演練，演練範圍包含：外部資訊資產、網際網路入口、內部網路、伺服器、端點電腦、網路設備與資訊安全防禦設備等。
創造效益	資安演練後，我們提出公司資訊安全防禦的精進方向，包含：強化整體架構、對外網站管理與強化、強化密碼管理與資訊安全監控。2022年已透過導入弱點管理平台、強化Security Zone，優化現行架構與導入對外數位資產資安監控 (Digital Risk Protection, 簡稱DRP) 服務，優化公司資訊安全架構與內部管理。

◆ 對外數位資產資安監控服務

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，每年投入新臺幣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。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	自2021年10月啟用DRP服務以來，持續修訂處理程序，已陸續處理及改善超過280件的資安警告，有效降低公司資安風險，目前本公司彙總之安全分數為最高等級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。2022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，皆符合個資保護法規與管理標準。

南山人壽與南山產物皆通過「BSI 10012:2017 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「個人資料安全事故通報處理及應變作業」辦理，採取應變、通報及矯正預防措施；倘有同仁違反個人資料保護法相關內外部規範者，視違反情節輕重，得依「員工獎懲要點」或「保險業務員管理規則」等相關規定辦理。

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」。全年度並未發生被認定屬重大個資或資訊安全事件（註）。



隱私權
保護聲明

註：重大個資事故之認定標準定義原為洩漏個資筆數達 5,000 筆以上，本公司已於 2022 年 11 月 14 日修改內規，將洩露個資筆數達 2,000 筆以上者，即定義為重大個資事故。

本公司於 2022 年度資訊外洩事件數量計 41 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 100%，受影響之顧客數為 159 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；另就同仁作業疏失案件，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員工及業務夥伴之必修課程，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，2022 年度舉辦個資保護基礎訓練、個資保護進階訓練課程、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，以強化內勤員工及全體業務夥伴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
南山人壽			
1	個人資料保護基礎訓練課程	0.5	4,697
2	個人資料保護法進階課程	3	209
3	個資盤點教育訓練課程	1.5	242
南山產物			
1	個人資料保護基礎訓練課程	1	790

6.4 公平待客

「視客如己」的經營核心

為展現落實公平待客之決心與重視，南山人壽與南山產物均成立跨單位之「公平待客推展委員會」，督導各項公平待客事務的推動。2022 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% 肯定並公開表揚，南山人壽並獲得最佳進步獎。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。



2022 年度兩位獨立董事親自至第一線客戶服務櫃檯及地區業務中心進行實地查訪，了解客戶親臨櫃檯接受的服務、櫃檯流程管理與尖峰時間的機動人員調派，實地觀摩客戶櫃檯如何設計滿足不同客戶的需求，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：**銜接以降低風險為導向的概念，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客戶權益及相關風險，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出發，檢視客戶需求及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。



為促使企業層面的公平待客目標融入於全體員工日常作業之中，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績效評核，與獎酬連結，徹底執行公平待客落實度。2022 年，南山人壽依循公平待客十大原則，共訂定 36 項與公平待客相關之關鍵績效指標（KPI），期透過績效指標管理，強化同仁對公平待客的重視。

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	說明
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。 
	FB粉絲團	
	社群媒體	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。
實體服務	媒體資訊揭露	記者會、新聞稿發佈、媒體採訪、新聞露出。
	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，2022年舉辦母親節客戶服務櫃檯親善活動、中山民權櫃台健康守護圈體驗活動。
	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。

◆ 好險有南山：身心障礙友善關懷專線

項目	內容
背景與專案內容	為落實公平待客原則，南山人壽「友善關懷專線」於2022年3月上線，藉由系統於客戶進線客服電話0800-020-060時主動比對資料庫，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，並同時以語音及訊息提醒客服人員來電保戶為身心障礙者，提供身心障礙客戶金融友善服務。
南山投入	2022年共投入83個人天，進行IVR及CRM系統規劃、開發與測試。
創造效益	截至2022年底，「友善關懷專線」保戶之使用人數達2,289人次，平均接聽率達99%。

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，且依據財團法人金融消費評議中心所公布的數據顯示，2022年南山人壽評議率為中大型壽險公司（註）中最低。



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。

◆ 2022年南山理賠申訴與評議率

項目	南山人壽	南山產物
理賠申訴率（千分比）（註1）	0.095	1.567
理賠評議率（萬分比）（註2）	0.027	0.292

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2022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。

◆ 2022年南山人壽評議案件類型

評議案件類型	投訴原因	案件數
承保範圍	申請理賠爭議	28
事故發生原因認定	申請理賠爭議	11
理賠金額認定	申請理賠爭議	10
其他理賠相關議題(註)		43
總計件數		92

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。

◆ 2022年南山人壽保單繼續率



註：保單繼續率係依年繳化保費收入為計算基礎。

◆ 2022年南山人壽客戶保留率：99.3%

註：客戶保留率 = (2022年底的客戶總數 - 2022年增加的新客戶數) / (2021年底的客戶總數 - 2022年非自願終止或雇主贊助計畫流失的客戶數)



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，2022年三項服務的平均客戶滿意度為99.5%，有效樣本數達5萬4千多件。

滿意度項目	2022年
契變 / 櫃檯服務	99.8%
理賠服務	99.6%
新契約發單	99.2%



南山產物：從商品與服務落實公平待客

過去幾年，即使保險業的各作業面向受到新冠肺炎疫情的衝擊與影響，但南山產物仍秉持為客戶設想精神，無論商品或服務，持續致力實踐金融友善，像是疫情蔓延之際，快速響應政府疫苗施打政策，推出疫苗不良事件風險保障之商品，提升疫苗覆蓋率，承保對象更從身心障礙、高齡長者，隨著疫苗施打年齡層開放，再擴大至兒童與青少年族群，目前南山產物仍是少數給予客戶平等投保權益，提供續保機制的業者。

同時，南山產物多年來積極推動強制汽車責任險業務，並配合法規變動與實務經驗，不僅致力於促進強制汽車責任保險健全發展，更結合科技專利將車險理賠作業流程更加簡化精進，在金管會實施的「強制汽車責任保險差異化管理機制」中，從消費者權益、永續經營、市場紀律等項目綜合檢視評比下，於2021年及2022年連續兩年獲得「強制汽車責任保險差異化管理」第一名，彰顯對保戶服務的用心與努力，贏得認同與肯定。

2022年永續報告書 | Reliability 信賴承諾

在商品研發方面，南山產物不斷追求創新與突破，2022年補足政府尚未通過法案期間，對於「無須領用牌照之機動車輛」尚無法有強制汽車責任保險保障的損失缺口，推出「南山產物個人責任保險(甲型)」，保障範圍還包括轉嫁消費者因未滿15歲子女之疏失所致之連帶賠償責任風險，在理賠給付項目中更含第三人慰問金給付，讓受害者可感受到保戶之賠償誠意。

優化管理流程、梳理爭議案件類型

而在面對防疫保單理賠案件爆量湧進時，南山產物從保障客戶權益角度出發，除了從寬認定理賠，也透過即時性與機動性之跨部門溝通，滾動式調整爭議處理方向，以有利於有效率解決爭議，且主動提出方便客戶辦理理賠之措施，在保單條款與客戶權益維護之間，取得適當平衡點。

此外，進一步檢視理賠條款與政府防疫措施，逐案分析爭議點、梳理理賠樣態，整合理賠及申訴之經驗後，推出升級版之防疫商品，協助客戶持續獲得保障。

6.4.2 透明行銷推廣

南山重視保戶獲得正確完整保險商品相關資訊，無論是保戶購買前、購買後，都有詳盡的商品說明、完整的風險資訊揭露，打造透明公開的資訊傳遞管道，維持交易公平。

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，除要求應符合法令外，亦要求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、各相關處理規章採取必要措施，強化業務夥伴招攬品質。

◆ 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辦法」，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

為使業務夥伴更廣泛的服務客戶，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。

因溝通產品與銷售所致金錢損失

2022 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(註)；惟 2022 年發生 1 件違反新商品內部文宣相關規定的裁罰事件，裁罰金額計新台幣 180 萬元，已依相關規定辦理改善措施。

違反事實理由

新商品內部教育訓練教材未依公司所訂規定進行事前教材確認及審核程序，即逕以未經公司核准之教育訓練教材進行內部教育訓練，違反保險法相關規定。

改善措施

就商品文宣及訓練教材，三道防線已共同強化相關內控機制，包括：

1. 一道防線：增訂商品推廣活動查核機制之規範、強化法令遵循訓練課程。
2. 二道防線：修訂相關作業規定，商品文宣、輔銷工具及訓練教材一律由總公司製作。
3. 三道防線：辦理通訊處相關定期或專案查核時，加強對通訊處晨會活動之抽查機制。

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。

6.4.3 創新金融科技

順應保險科技發展趨勢，南山人壽積極推動「服務賦能」與「業務賦能」作為數位轉型與發展核心，一方面致力以完整的保險保障結合健康守護圈服務，提供客戶全方位服務並賦能業務夥伴，創造全新的保險服務體驗；另一方面藉由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。

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，不論客戶走到哪裡，南山人壽的服務就到哪裡，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。

2022年永續報告書 | Reliability 信賴承諾

服務項目	說明
南山人壽APP	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。
網路保單服務	<ul style="list-style-type: none"> 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與服務。



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2022年客戶滿意度調查結果顯示，「服務態度」、「專業能力」、「整體評價」三個面向滿意度均達97%以上；在「聯繫效率」的調查面向中，2022年滿意度為97%。

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、語言等調整為高齡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、跨部門的行動業務員「Agent APP」服務設計專案。
南山投入	展開5場業務員跟訪、16場深訪，藉以找出業務夥伴在業務場景中需要的數位輔銷工具。
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，其中包含查詢客戶/保單資料、登打簡易建議書等功能，預計於2023年第二季推出第一階段功能上線，供業務夥伴使用。

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、股東和社會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，期待成為臺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，請詳附錄第 126 頁至第 128 頁。

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。

◆ 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"> 遠距健康管理 癌症照護支援 長照服務地圖 	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。	南山人壽健康外溢商品保障範圍擴及：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等面向。	3.1 健康有南山

2022年永續報告書 | Reliability 信賴承諾

類別	定義	南山商品案例	對應章節
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	4.1.3 低碳保險
損害防阻、防疫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"> ● 南山產物超額颱風洪水險附加條款 ● 南山產物金好意 ● 南山產物金疫苗 ● 南山產物金疫苗2.0 ● 南山產物金防疫1.0 ● 南山產物金防疫2.0 	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"> ● 南山人壽一年期微型傷害保險 ● 南山人壽集體投保型微型傷害保險 ● 南山人壽團體微型傷害保險 	5.2 普惠金融

此外，南山人壽積極進行內外部議合，促進內部同仁、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，2022年共計辦理 9.5 小時的 ESG 相關員工教育訓練課程。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。

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，南山人壽聲明遵循臺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。



機構投資人
盡職治理守則

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。2022年，責任投資組召開 4 次會議。

南山人壽責任投資制度	執行說明
ESG整合的投資原則	<ul style="list-style-type: none"> ● 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增加債券投資額度前，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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
產業特定規範	<ul style="list-style-type: none"> ● 為逐步落實減碳目標，就涵蓋高碳排產業清單之範圍，配合公司政策協助提出意見分析。
篩選與排除政策	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。2022年拒絕投資之賭博、色情及國防軍火企業清單數量，共計有654家，較2021年度增加42家。 ● 利用ESG國際資料庫，將正向因素納入投資標的的評估範圍，及鼓勵投資標的企業響應，並經董事會通過納入「整體性投資政策」。
議合原則	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。2022年向被投資公司進行議合，主題包括強化資訊揭露、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。 ● 積極向交易對象與中介機構倡議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。 ● 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。2022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%。
投票政策	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。2022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。

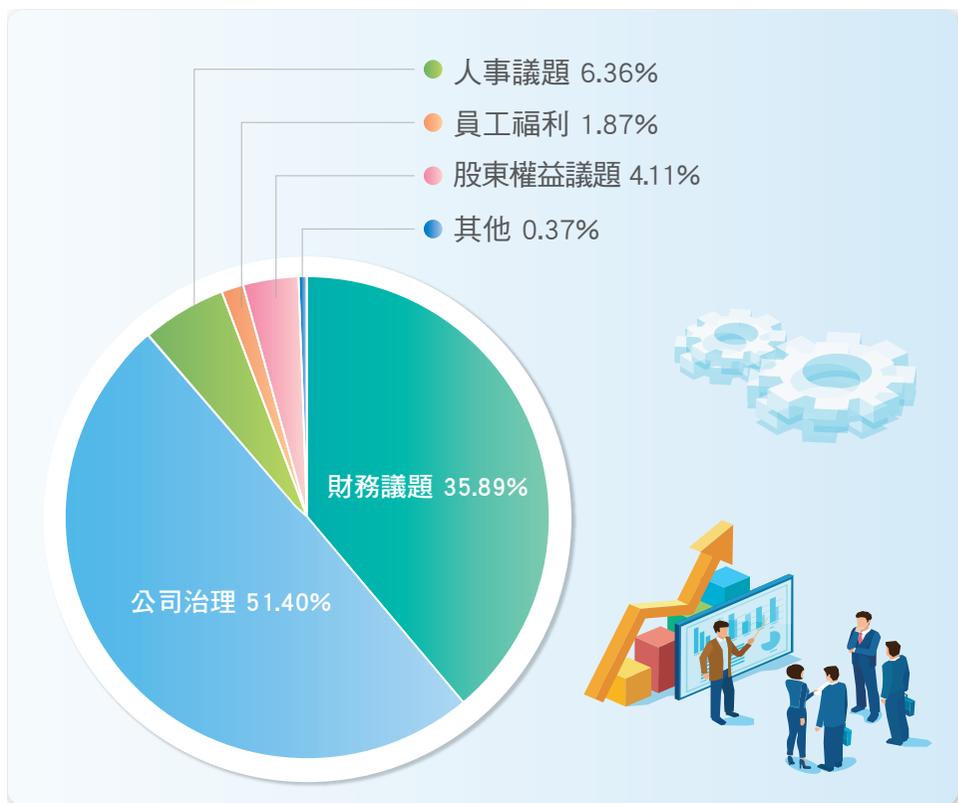
南山人壽將持續透過策略與行動，包括擴大永續主題投資金額與範疇、提升 ESG 資料庫建置能量、增強內部 ESG 人才培訓、強化投資標的議合溝通等，不斷精進與深化責任投資之實踐，將 ESG 因子有效整合至南山的投資策略中。



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，向外部利害關係人溝通南山人壽於 ESG 議合的績效，落實股東行動主義。相關內容可參考公司官網「機構投資人盡職治理專區」。

南山人壽於 2022 年出席國內被投資公司股東會，議案表決數為 501 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 2022 年無涉及重大違反 ESG 之議案。





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

南山相信人才是永續的根本，我們致力建構完善的職涯及事業發展機制，持續營造友善、幸福且具有成長性的工作環境，並以高度專業與服務品質，傳遞產品責任、熱情和愛給保戶。

2022年新冠疫情嚴峻，我們全力保障員工健康安全，並運用數位遠距科技學習不中斷，持續強化人才競爭力，讓南山持續成為人才成長圓夢的舞台，共創永續的價值與未來。

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。

2022年，南山人壽內勤員工總人數為4,080人，其中女性員工佔64.5%，男性員工佔35.5%；57.5%的內勤員工年齡介於30至50歲之間，平均年齡為42.6歲，平均年資約為13.5年。南山產物內勤員工總人數為760人，其中女性員工佔62%，男性員工佔38%。

◆ 2022 年度人力結構

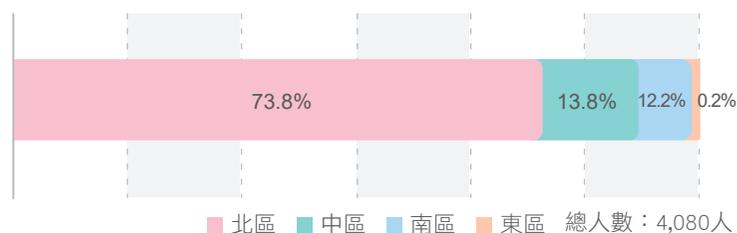
項目	男		女		合計		
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	
員工總人數	1,448	36	2,632	65	4,080	100	
職級	管理職	286	50	284	50	570	14
	非管理職	1,162	33	2,348	67	3,510	86
類別	不定期契約人員	1,448	36	2,632	65	4,080	99.7
	定期契約人員（註）	8	67	4	33	12	0.3
年齡	50歲(含)以上	386	35	702	65	1,088	27
	30歲(含)以上至50歲	815	35	1,531	65	2,346	58
	30歲(不含)以下	247	38	399	62	646	16

註：南山人壽定期契約人員為實習生，全數位於北區。

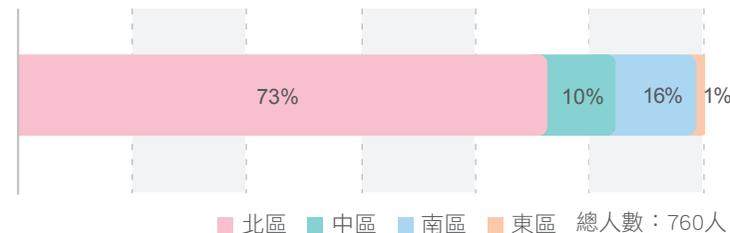
項目	男		女		合計		
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	
員工總人數	292	38	468	62	760	100	
職級	管理職	42	41	60	59	102	13.4
	非管理職	250	38	408	62	658	86.6
類別	不定期契約人員	290	38	465	62	755	99.3
	定期契約人員（註）	2	40	3	60	5	0.7
年齡	50歲(含)以上	64	54	54	46	118	15.5
	30歲(含)以上至50歲	194	39	309	61	503	66.2
	30歲(不含)以下	34	24	105	76	139	18.3

註：南山產物定期契約人員為實習生。

南山人壽員工地區分布



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，2022年大學起薪為新臺幣 32,000 元（南山產物為新臺幣 30,000 元），碩士則同為新臺幣 35,000 元，特定職務 / 人才之起薪依職務內容可再彈性敘薪，均高於臺灣最低工資。

依據 2022 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。

◆ 2022年薪酬水準

項目	人身保險業	南山人壽
經常性平均薪資	1	1.01 倍
合計其他非經常性薪資	1	1.42 倍
基層員工平均月薪	-	+ 3.8 %（與2021年比較）
應屆男女大學畢業生起薪	-	>1.27 倍（與基本工資比較）

項目	財產保險業	南山產物
經常性	1	1.05 倍
合計其他非經常性薪資	1	1.02 倍
基層員工平均月薪	-	+ 1.13 %（與2021年比較）
應屆男女大學畢業生起薪	-	>1.19 倍（與基本工資比較）

◆ 非擔任主管職全時員工薪酬

南山人壽項目		2021年	2022年	與前一年度 相比YoY (%)
全時員工 (人)		3,791	3,821	0.8
非擔任主管職務 之全時員工	薪資平均數 (新臺幣仟元)	1,337	1,307	-2.2
	薪資中位數 (新臺幣仟元)	1,177	1,166	-1.0

南山產物項目		2021年	2022年	與前一年度 相比YoY (%)
全時員工 (人)		747	755	1.1
非擔任主管職務 之全時員工	薪資平均數 (新臺幣仟元)	626	670	7.0
	薪資中位數 (新臺幣仟元)	573	614	7.2

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，南山運用保險核心職能，提供全職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。

◆ 員工保險福利

項目	內容
定期壽險	36 倍薪資保額，接近市場最高值（市場中位數僅 28 倍薪資）
意外傷害險	最低保額新臺幣200萬元，最高保額新臺幣1300萬元。
門診補助（註1）	每日門診最高給付總額不得超過新臺幣500元，每一保險年度最多以20日為限。
住院醫療保險（註2）	實支實付： <ul style="list-style-type: none"> ● 住院費（每日）：依不同職級新臺幣 2,000-3,000 元。 ● 醫院各項雜費（每次）：依不同職級新臺幣 40,000-60,000 元。 ● 外科手術費（每次）：依不同職級新臺幣 60,000-90,000 元。 ● 醫師各診查費（每日）：依不同職級新臺幣 1,000-1,500 元。 ● 日額給付（每日）：依不同職級新臺幣2,000-3,000元。
意外傷害醫療保險	每次事故最高限額新臺幣 10,000 元。
癌症醫療保險	<ul style="list-style-type: none"> ● 住院醫療（每日）：依不同職級新臺幣 2,000-3,000 元。 ● 手術治療（每次）：依不同職級新臺幣 60,000-90,000 元。 ● 出院後療養（每日）：依不同職級新臺幣 2,000-3,000 元。
長期照顧險（業界首創 員工長照保險福利）	<ul style="list-style-type: none"> ● 2015年起由公司負擔全額保費，提供員工「長期照顧險」。 ● 提供員工24倍保額之完全失能關懷 / 長期照顧一次保險金，另每年給付24倍保額完全失能生活扶助 / 長期照顧分期保險金（最高給付達16次），可協助分擔員工長期照顧之經濟壓力。

註1：南山人壽員工適用。

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，保費由員工全額負擔。

◆ 員工關懷與健康照護

項目	內容															
彈性工時	疫情期間上下班分流，分為8:30-17:00、9:30-18:00兩班。															
居家辦公	受疫情影響實施居家辦公。															
幼兒照護	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，提供員工專屬優惠。															
育嬰福利	<p>為助力臺灣生育率，提供優於法令的育嬰福利機制：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 產假：女性員工分娩可請休產假，依妊娠期間可請休5日-8週，且提供產前母性員工可選擇提前請休產假，彈性放寬至四週前，便利員工安排相關生產及育兒準備。 ● 生育補助：員工本人或配偶生育新生兒補助，第一胎依照胎兒數人數計算，第二胎以上依照胎別數計算。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>胎數</th> <th>金額（新臺幣元）</th> <th>備註（新臺幣元）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第一胎</td> <td>10,000</td> <td>依胎兒數 10,000*人數 單胞胎 10,000*1=10,000 雙胞胎 10,000*2=20,000 三胞胎 10,000*3=30,000 以此類推</td> </tr> <tr> <td>第二胎</td> <td>30,000</td> <td rowspan="4">依胎別補助（無論單胞胎或多胞胎）</td> </tr> <tr> <td>第三胎</td> <td>90,000</td> </tr> <tr> <td>第四胎</td> <td>150,000</td> </tr> <tr> <td>第五胎（含）以上</td> <td>200,000</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ● 特約托兒所：與合法立案之連鎖托育機構合作，提供員工托育子女優惠。 ● 育嬰留職停薪： <ul style="list-style-type: none"> (1)員工任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，可提出育嬰留職停薪申請，期間至該子女滿三歲止，惟不得逾二年。同時撫育子女二人以上者，其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育二年為限。 (2)育嬰留職期間，員工得繼續參加原有之勞工保險、全民健康保險，員工個人負擔之保險費並得遞延三年繳納。 	胎數	金額（新臺幣元）	備註（新臺幣元）	第一胎	10,000	依胎兒數 10,000*人數 單胞胎 10,000*1=10,000 雙胞胎 10,000*2=20,000 三胞胎 10,000*3=30,000 以此類推	第二胎	30,000	依胎別補助（無論單胞胎或多胞胎）	第三胎	90,000	第四胎	150,000	第五胎（含）以上	200,000
胎數	金額（新臺幣元）	備註（新臺幣元）														
第一胎	10,000	依胎兒數 10,000*人數 單胞胎 10,000*1=10,000 雙胞胎 10,000*2=20,000 三胞胎 10,000*3=30,000 以此類推														
第二胎	30,000	依胎別補助（無論單胞胎或多胞胎）														
第三胎	90,000															
第四胎	150,000															
第五胎（含）以上	200,000															
健康檢查專案	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供優於法令的內勤員工健康檢查專案，員工可享有每年健康檢查1次的福利。 ● 提供優於法令的健檢項目（一般員工81項；經/協理級87項；副總經理以上主管約106項） ● 補助40歲(含)以上同仁自費參加「低劑量電腦斷層肺癌篩檢」之2/3費用。 <p>除以上項目外，南山人壽亦提供員工：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全臺一對一醫師健康諮詢 ● 一般同仁較2020年增加眼底鏡、甲狀腺超音波及心血管血液檢查 ● 經/協理級：增加眼底鏡、甲狀腺超音波及心血管血液檢查及頸動脈超音波檢查 															

2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

項目	內容				
深耕榮耀與退休福利制度	<ul style="list-style-type: none"> 年資屆滿3年以上者，南山人壽按其服務年資獲得獎金給予新臺幣 2,500-48,000 元獎勵，於年資屆滿每5年者另加發獎狀，年資屆滿每10年者再按其服務年資加發金質徽章1-4錢。 為提供同仁完善退休制度與規劃，在適用「勞動基準法」（民國87年4月1日）前，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。 針對適用勞退舊制員工，設立勞工退休準備金監督委員會，按月提撥至臺灣銀行之勞工退休準備金專戶，到2022年年底退休準備金結存金額為新臺幣11.52億元。 針對適用勞退新制員工，則按月提撥工資6%之退休金至勞保局的個人退休金專戶中。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。 針對內勤退休員工，提供符合資格退休員工定期壽險、退休致禮金等相關退休福利；且為關懷退休員工，在年度重要活動舉辦時，邀請退休員工回公司共襄盛舉，如旺年會、登山健行、公益慈善等。 				
	制度	申請退休條件	退休定期壽險	退休致禮	其他退休福利
	舊制	工作年資須同一事業單位	提供符合資格退休員工定期壽險，首年度同原在職團險承保金額（36倍基本月薪），續年度起原「承保金額」的1/2，全額由公司負擔。	依退休員工職級提供新臺幣10,000-50,000元致禮金，服務滿30年者，其致禮金加倍。	<ol style="list-style-type: none"> 優惠自費團體住院醫療保險。 依當年度在職比例發放年終獎金。 年終獎金可選擇退休或次年1月給付。
新制	退休金之提繳年資不限同一事業單位	-	-	-	

2022年，南山人壽共有226人符合申請育嬰留停的資格，於2022年實際提出申請育嬰留停共計37人，復職人數為34人，復職率為75.6%。南山產物有53人符合申請育嬰留停的資格，於2022年實際提出申請育嬰留停共計13人，復職人數為10人，復職率為83.3%。

◆ 育嬰留停申請狀況

南山人壽	男	女	合計
2022年符合育嬰留停申請資格人數(A) (註1)	84	142	226
2022年實際申請育嬰留停人數(B)	3	34	37
預計於2022年申請育嬰留停復職的人數(C)	2	43	45
2022年育嬰留停復職人數(D) (註2)	1	33	34
2021年育嬰留停復職人數(E)	2	15	17
2021年復職後持續工作一年之人數(F)	2	12	14
2022年留停申請率(B)/(A) (%) (註3)	3.6	23.9	16.4
2022年復職率(D)/(C) (%) (註4)	50.0	76.7	75.6
2021年留任率(F)/(E) (%) (註5)	100	80.0	82.4

南山產物	男	女	合計
2022年符合育嬰留停申請資格人數(A) (註1)	17	36	53
2022年實際申請育嬰留停人數(B)	3	10	13
預計於2022年申請育嬰留停復職的人數(C)	2	10	12
2022年育嬰留停復職人數(D) (註2)	1	9	10
2021年育嬰留停復職人數(E)	1	4	5
2021年復職後持續工作一年之人數(F)	1	3	4
2022年留停申請率(B)/(A) (%) (註3)	17.65	27.78	24.53
2022年復職率(D)/(C) (%) (註4)	50.00	90.00	83.33
2021年留任率(F)/(E) (%) (註5)	100	75	80

註1：「2022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的員工人數。

註2：「2022年育嬰留停復職人數」定義：2020年申請並於2022年復職、2021年申請並於2022年復職、2022年申請並於2022年復職的人數。

註3：「留停申請率」：2022年實際申請育嬰留停人數(B) / 2022年符合育嬰留停申請資格人數(A)。

註4：「復職率」：2022年育嬰留停復職人數(D) / 預計於2022年申請育嬰留停復職的人數(C)。

註5：「留任率」：2021年復職後持續工作一年之人數(F) / 2021年育嬰留停復職人數(E)。

其他員工福利措施

除了員工保險、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 (註1)	於各自有大樓規劃「愛心停車位」，提供行動不便與懷孕女性員工使用，2022年有19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 (註2)	新成立熱舞社、樂活太極社，促進員工跨單位交流，增進健康與友誼。
節金 / 致禮	
● 端午、中秋節	新臺幣3,500元 (註3)。
● 本人結婚	公司致禮新臺幣6,000元。
● 生育 (本人或配偶)	生育補助新臺幣10,000-200,000元。
● 本人 / 配偶 / 父母、子女喪葬	新臺幣21,000元 / 10,000元 / 5,000元。
● 本人因公住院	新臺幣1,000元。
● 員工退休	依年資 / 職級提供新臺幣10,000-100,000元致禮。
服務週年獎勵	
	依不同服務年資給予新臺幣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臺幣10萬-40萬元。

註1：南山人壽員工適用。

註2：南山人壽員工適用。

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

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。2022年，南山人壽僱用身心障礙員工32人、原住民13人、外籍員工7人，南山產物僱用身心障礙員工5人、原住民1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	32	0.78	5	0.7	
年齡多元性	年齡- <30歲	646	15.8	139	18.3
	年齡- 30-49歲	2,346	57.5	503	66.2
	年齡- ≥50歲	1,088	26.7	118	15.5
族群與國籍多元性	亞洲人-原住民	13	0.32	1	0.0
	亞洲人-本國	4,073	99.8	760	100.0
	亞洲人-香港	1	0.02	--	--
	亞洲人-馬來西亞	4	0.09	--	--
	歐洲人-英國	1	0.02	--	--
	美洲人-加拿大	1	0.02	--	--
	總體女性員工	2,632	64.5	468	61.6
性別多元性	總體女性主管 (註1)	284	49.8	60	58.8
	初階女性主管 (註2)	236	54.0	53	52.0
	中高階女性主管 (註3)	48	36.1	7	6.9
	非主管職女性員工	2,348	66.9	408	62.0
	新進人員女性員工	277	60.5	92	62.6
	營利部門女性員工 (註4)	1,774	69.9	66	45.8
	STEM部門女性員工 (註5)	195	38.9	18	47.4

註1：主管職指有監督管理單位之責的人員。

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：南山人壽營利部門：含業務通路、多元通路及客服功能。

註5：南山人壽STEM部門：含科技應用、商品部、精算部、營運數據中心及資訊安全部。



2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

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，女性員工占比分別達 65% 與 62%，且女性主管人數分別佔所有主管人數的 50% 與 59%，在招募、聘用、培訓及晉升方面，確實落實性別平權。

◆ 2022年南山女性 / 男性薪資比例

員工類別			年固定薪		總年薪（年固定薪+獎金）	
			女	男	女	男
主管職	協理級(含)以上	南山人壽	1	1.12	1	1.12
		南山產物	1	1.11	1	1.11
	經理級	南山人壽	1	1.01	1	1.05
		南山產物	1	1.85	1	1.83
	主任/副理級	南山人壽	1	1.03	1	1.02
		南山產物	1	0.94	1	0.94
非主管職	南山人壽	1	0.93-1.04	1	0.91-1.07	
	南山產物	1	0.66-2.11	1	0.64-1.3	

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，並規範所有員工必須接受網路課程訓練及測驗，創造友善的工作環境。

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。

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，針對全體內勤員工制定職業安全衛生管理計畫，據以執行包括教育訓練、工作場所巡檢等內容，未來將研擬規劃將非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者納入計畫管理範疇。

南山人壽設有職業安全衛生委員會，委員會成員共 8 人，勞工代表比例高達 87.5%，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。

2022 年共執行 23 場職業安全衛生教育訓練（含消防演練），3,925 人次參加，並巡查 382 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 259 條，改善率達 100%。

2022 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。

在辦公場所常發生之意外事件，常見為交通事故、跌倒、肌肉骨骼等危害類型，南山採用勞動部職業安全衛生署提供之風險評估工具，依南山實際需求修改後進行危害評估及辨識。2022 年，南山人壽內勤員工沒有發生任何一件職災死亡案例，在 3 件發生的輕重職災案件中，其中 2 件為通勤事故所致；1 件為辦公場所跌倒之事故而導致。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，另對於員工追蹤關懷其身心狀況，確保員工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。2022 年執行人因肌肉骨骼傷害評估人數 4,787 人，並無有危害之同仁，護理師對於疑似症狀之人員 115 人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，2022 年執行評估女性人數 2,632 人，妊娠中及生產女性勞工 64 人，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)	10,003,080	1,419,300
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)	0.10	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 / 工作總時數) × 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 / 工作總時數) × 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	2020		2021		2022	
	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	0.20	0	0.00	0	0.00	0
女	0.00	0	0.10	0	0.10	0
合計	0.20	0	0.10	0	0.10	0

註1：傷害率 (IR) = (總計失能傷害人次數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註2：南山人壽2022年傷害率相同，係因職災案件發生人次相同。

全力抗疫，保障員工安全

為因應新冠肺炎疫情，確保員工健康及營運不中斷，南山人壽與南山產物均由總經理擔任防疫長，統籌運作及推動各項防疫因應措施。我們以「員工安全、客戶服務持續、維持企業永續運作」為三大重點，擬訂「嚴重特殊傳染性疾病防疫作業手冊」，規範各部門在疫情發生時應遵循之行動措施，包括：

1. 強化辦公大樓環境清潔與消毒作業，並配備完善的防疫資源 (口罩、酒精、紅外線體溫檢測器等)。
2. 視疫情等級，啟動異地備援機制，針對不能中斷之業務，將主要業務運作人員先行進駐異地辦公，且不同大樓辦公之員工禁止互相往來。
3. 響應政府政策，針對居家隔離及需檢疫的態樣，南山人壽提供優於法令規範的「支薪防疫隔離假」，2022年共計217位員工申請，總時數達6,460小時。
4. 遵循政府防疫建議，訪客皆須簽署「健康聲明書」並配合測量體溫、酒精消毒、配戴口罩等措施。

◆ 優於法規的防疫作為

南山作為	內容說明	2022年成果
疫苗接種假	配合政府政策接種疫苗的員工，提供基礎劑、部分追加劑的支薪假別。	南山人壽共計3,106名員工申請使用，申請率達76%，合計請休天數5,071.25天。南山產物共計799名員工申請使用，申請率達86.2%，合計請休天數689天。
疫苗接種險	考量同仁為防疫準備並執行職務，身心承受極大壓力，為紓緩同仁身心壓力，延續去年特提供5月底前新進同仁疫苗接種險，依同仁個人意願投保，所需保費由本公司全額補助。	南山人壽新進內勤員工234名、實習生20名，合計254名投保，投保率84.5%。南山產物共計699名員工投保，投保率89.2%。
2022年員工旅遊補助	考量2022年疫情嚴峻並避免跨區旅遊感染風險，本年度員工旅遊活動改以旅遊代金發放。	南山人壽發給3,953位同仁旅遊代金，費用達新臺幣1,383萬元。南山產物發給740位同仁旅遊代金，費用達新臺幣494萬元。
2022年南山人壽員工健檢調整	自2022年度起調高員工健檢每名年度預算如下： ● 一般員工：由新臺幣2,000元調至新臺幣3,000元。 ● 經 / 協理：由新臺幣3,500元調至新臺幣5,000元。	年度預算較2020年增加新臺幣451萬元 (2021年疫情影響暫緩實施)。

2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

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	2022年成果
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	約2,574人次使用
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43次臨場健康服務，參與人數達296人次 南山產物辦理2次臨場健康服務，參與人次70人。符合資格參與肺部篩檢人數107人，另有10人自費篩檢
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	2020~2022年獲得健康職場認證標章
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277人次
「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5場及1場流感疫苗健康促進推動，總計360人參與注射。
職場健康講座	心房顫動與中風預防、傳染病防治講座、人因工程-保持好姿勢 疼痛不上身。 介紹肺癌—肺部篩檢的重要性。	南山人壽與南山產物共舉辦4場講座，累積參與人數達342人次。
開辦名醫講座	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	南山人壽針對肺、肝及乳房等功能舉辦3場講座，共630人次參加。

健康促進活動	說明	2022年成果
南山人壽「樂活南山」員工聯誼活動	透過樂活南山活動，聯繫員工情誼，以「幸福樂活」為主軸，透過電影包場及發放電影票方式營造職場健康樂活氛圍。	內勤同仁全員逾4,000人共同參與
南山人壽線上運動學院	與運動協會、運動廠商合作授權健康運動影片，鼓勵同仁不受時間、地點限制，隨時享受運動。	累積瀏覽次數超過15,000次
南山人壽雙週三One Hour活動	為強化同仁健康意識，於每雙週三下午，透過一小時舉行團隊運動競賽活動，如運動中心包班運動、爬梯比賽、瑜珈、10人11腳競賽、呼拉圈等活動，提升內部凝聚力，並促進員工規律運動習慣，持續健康守護同仁。	總計近3,000人次參與，活動滿意度約90%
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137篇
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腹部超音波健檢及四大癌症篩檢；本年度新增40歲(含)以上同仁「低劑量電腦斷層肺癌篩檢」補助。	舉辦2場四大癌症篩檢，共166人次參加

◆ 「南山，野可以」山林派對家庭日

背景與專案內容	<p>2022年10月南山家庭日以「健康、環保、同樂」為核心概念，從交通規劃、團隊競賽、餐點提供、親子體驗活動均結合健康促進、環保永續經營理念。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.與新店客運合作專屬南山家庭日接駁專車，鼓勵同仁響應減碳環保，搭乘大眾交通工具。 2.提供同仁山林深度體驗，例如：採茶、茶凍DIY、農場生態導覽及親子定向越野等活動。 3.於活動中設置團隊競賽、四大任務闖關、親子放電區等，體驗山林裡燃燒脂肪、健康的樂趣。 4.完成健走步道之任務，即可兌換涼感毛巾。 5.響應環保、愛惜山林守護地球之理念，請同仁自備水壺及環保餐具，不主動提供一次性餐具。 6.提供活動餐盒予忠義社會福利事業基金會。
南山投入	有別於以往活動形式，首度將家庭日舉辦於郊外，鼓勵同仁搭乘大眾運輸工具走進山林，享受靜謐的假日時光。
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> ● 整體宣傳與設計的滿意度為4.48分（滿分5分） ● 全台各區家庭日活動約5,200位內外勤同仁及眷屬親友一齊同樂。 ● 20.4%人員搭乘南山家庭日接駁專車。 ● 共1,000人參加山林深度體驗行程。 ● 提供50個活動餐盒予忠義社會福利事業基金會。



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、擴及全臺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服務的員工累計達360人次，參與「健康照護系列講座」講座人次達309人，顧問諮商服務滿意度達6.0分（滿分6分）。

員工關懷機制	說明	2022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215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2022年累計145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，提醒他們需要時可使用這些服務。	2022年共印製500張備用。

積極傾聽，檢討改善

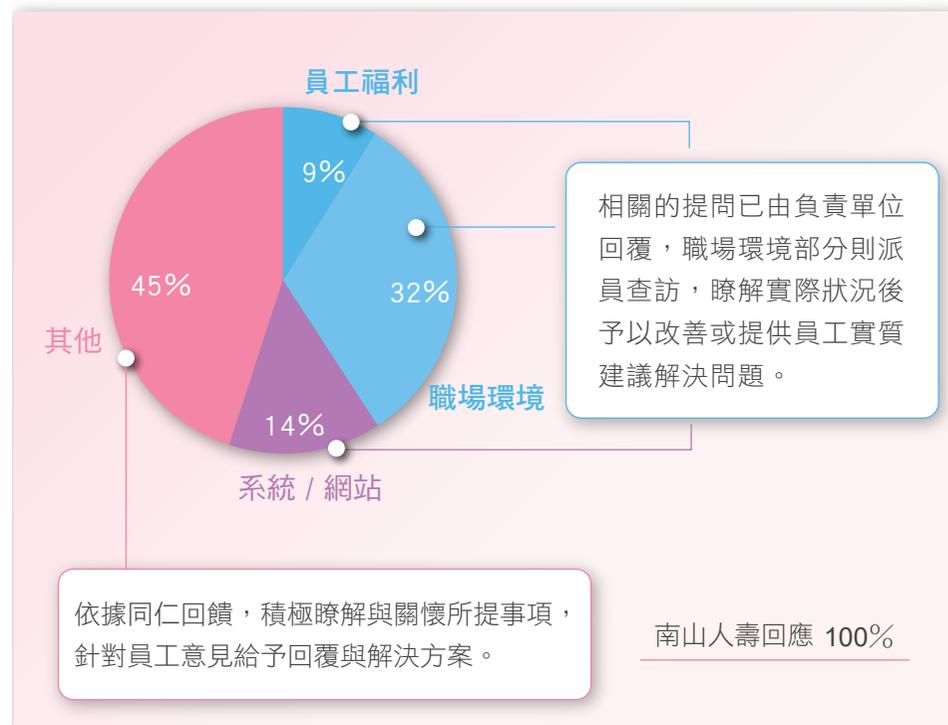
為傾聽及回應員工聲音，南山建置多元溝通平台，供員工回饋意見、提出建議或申訴，全程保密處理及回覆，以尊重、平等、開放溝通之氛圍，提升員工對公司的認同感與向心力。

◆ 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	南山人壽員工溝通信箱： NS-HumanResources-Communication@nanshan.com.tw 南山產物員工溝通信箱： NSGI-HR-Communication@nsgeneral.com.tw
員工申訴專線	南山人壽員工申訴專線：02-8758-8366，南山產物員工申訴專線：02-7726-8630，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	南山人壽員工關懷專線：02-8758-8330，自動跳號由人力資源部人員負責接聽，回覆員工疑問。 南山產物員工關懷專線：02-7726-8630
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。

2022年南山人壽總計收到22件員工提問，南山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。

◆ 2022年南山人壽員工主要回饋意見



違反勞動法令遭裁罰案件

2022年南山人壽發生之違反勞動法令遭裁罰案件(註)主要係因本公司之業務制度採承攬委任制，然而少數業務員主張其與本公司間為勞動契約關係，而衍生勞動法規相關法律爭議。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。

南山人壽虛心檢討，同時也積極瞭解加班情況，研擬相關解決方案。此外，我們也在每年公司例行健檢活動中，進行「員工過勞負荷評量」，並透過職場護士主動關懷加班員工，進行夜間血壓測量服務，提醒員工注意身心健康。

註：：2022年共43筆，罰鍰共計新台幣19,710仟元；2021年共29筆，罰鍰共計新台幣15,430仟元。

◆ 南山人壽改善加班問題機制

主動觀察 人力調配

- 提醒主管應關懷轄屬員工加班狀況，並採取相關配套措施。
- 透過人員超時工作預警機制，提醒部門主管關懷員工及檢視部門作業流程，必要時作適當人力支援、調配。

健康廣宣 知識傳播

- 引進線上講座及健康樂活等活動。
- 舉辦一對一醫師健康諮詢，提供正確預防保健知識。

健康廣宣 知識傳播

- 每日電腦螢幕18:00、19:00及21:00提醒員工加班適度休息。
- 南山金融中心 / 南山大樓工作日下午05:30播放輕音樂提醒同時適度休息或下班。

◆ 南山人壽員工平均工時

年	2020	2021	2022
加班時數 / 年	621,486	572,289	710,713
可加班人力	4,085	4,058	4,003
平均加班工時 / 月	13	12	15

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，2022年進用30歲以下青年人才佔總新進員工57%。

◆ 人才吸引與留任

專案	內容	2022年成果
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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 前四屆延攬人數累計74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。 ● 2022年採用實體與線上辦理四場（臺大、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。
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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022開辦三期學程，包含上、下學期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368名青年學子。
產學合作計畫	2022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。 <ul style="list-style-type: none"> ● 臺灣大學財務金融學系「壽險經營管理實務研討班」。 ● 臺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。 	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。 <ul style="list-style-type: none"> ● 臺大壽險經營管理實務研討專班2022年共有83位學生選修，並由32位主管與同仁協同合作，合力完成20個主題課程及期末專題報告，平均授課滿意度達4.66(滿分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25位學生受獎。

2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

◆ 2022年度新進內勤人員統計

性別	30歲(不含)以下		30歲(含)以上至50歲		50歲(含)以上		合計	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
南山人壽								
男	95	20.7	80	17.5	6	1.3	181	39.5
女	165	36.0	106	23.1	6	1.3	277	60.5
南山產物								
男	15	10.2%	38	25.9%	2	1.4%	55	37.4%
女	43	29.3%	46	31.3%	3	2.0%	92	62.6%

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

◆ 離職內勤人員統計



◆ 2022年度離職內勤人員統計

性別	30歲(不含)以下		30歲(含)以上至50歲		50歲(含)以上		合計	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
南山人壽								
男	71	16.0	86	19.3	38	8.5	195	43.8
女	99	22.2	122	27.4	29	6.5	250	56.2
南山產物								
男	9	6.3	34	23.8	7	4.9	50	35.0
女	33	23.1	55	38.5	5	3.5	93	65.0

註1：30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歲離職人數/非定期契約總離職人數

註3：50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

◆ 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，皆接受透明、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，激勵員工將企業文化展現於日常行為當中。績效考核結果作為員工晉升、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。

◆ 不定期契約人員

南山人壽	男	1,422	143	1,422
	女	2,599	93	2,599
	合計	4,021 100 %	236 5.9 %	4,021 100 %
2022		目標管理考核	多面向考核 (如：360度評估)	正式員工表現 評比排序
南山產物	男	270	20	270
	女	448	11	448
	合計	718 100 %	31 4 %	718 100 %

註 1：以2022/12/31通過試用期者為績效考核對象。

註 2：由直屬主管針對員工個人訂定的目標，進行績效表現評核。

註 3：在同類職能的員工類別中，排出每名員工的績效相對排名。

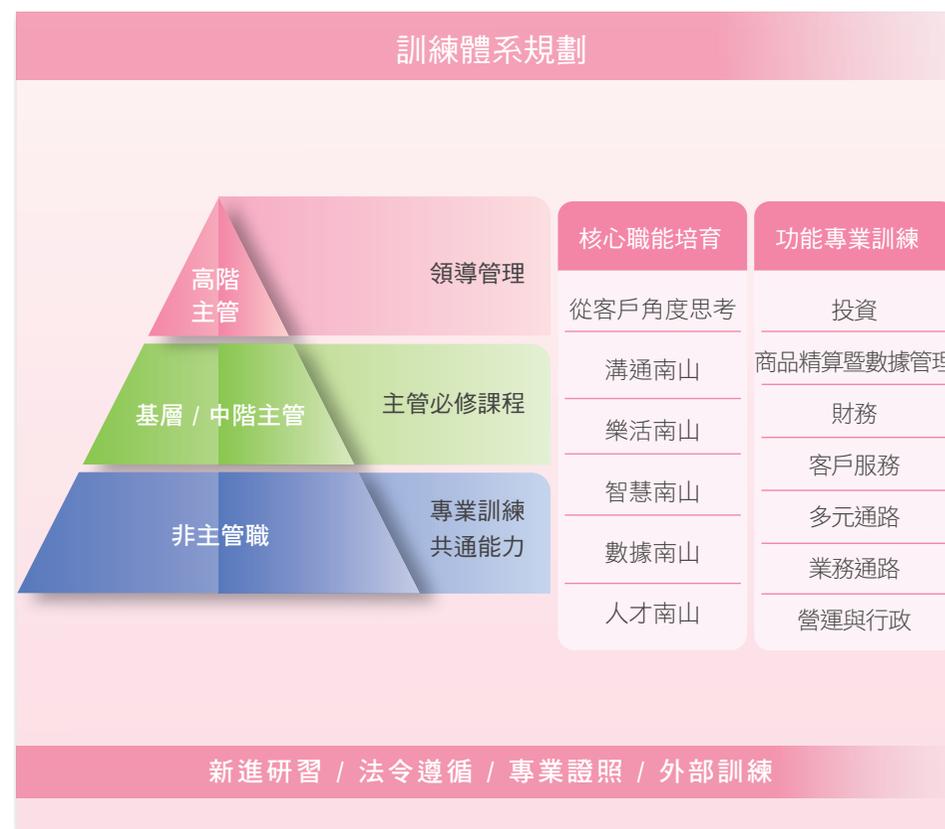
7.3.2 人才培育

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，包含新進同仁訓練、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。



2022年因應疫情嚴峻，南山人壽秉持學習不中斷之理念，除數位課程外，另結合遠距教學，運用平台內建互動功能進行授課，提升課程豐富度及互動性。例如：利用時間進行「午餐趣」，提供多元學習管道，讓員工不因疫情、空間限制地學習知識、強化職場技能。

2022年南山人壽訓練成效

- 數位課程共計 1,057 班次，共計 191,443 人次修習
- 遠距、實體課程共計 6,440 小時，3,964 人次（不包含單位專業訓練）
- 外部專業訓練機構研習 224 班次，共計 922 人次修習
- 平均每位員工受訓達 77.2 小時

2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

◆ 內勤員工訓練狀況

	職級	項目	2021		2022	
			男	女	男	女
南山人壽	一般員工 (註1)	總受訓時數	68,998	163,636	78,114.9	185,583.9
		人均受訓時數	58	70	67	79
	初階主管 (註2)	總受訓時數	13,872	18,329	18,003.9	24,222.1
		人均受訓時數	71	79	89	103
	中高階主管 (註3)	總受訓時數	4,655	2,209	5,786.4	3,143.8
		人均受訓時數	57	49	69	65
南山產物	全體員工	總受訓時數	27,960		25,374	
		人均受訓時數	33		31	

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 (全體員工)	南山人壽	南山產物
平均受訓時數 (小時)	77.2	31.06
平均訓練成本支出 (新臺幣元)	3,970	447.8

◆ 內勤員工各類訓練課程時數統計

統計年度	2020		2021		2022	
	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	2,031	--	2,465	--	6,440	--
專業訓練	105,991	20,788	103,367	20,621	119,048	14,419
線上課程	180,969	6,689	155,429	7,036	181,143	9,884
外部訓練	10,095	3,689	10,440	304	8,224	1,072
時數小計	299,085	31,165	271,701	27,960	314,855	25,375

訓練績效評估與回饋

人才資本是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，南山人壽持續舉辦、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	2022年評估結果
反應層次 L1	檢視學習者對課程的評價	以問卷方式檢式學員對課程的評價	核心職能訓練計畫	滿意度分數89%
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	重點人才留任率95% 透過個人發展計劃共設定1,071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	● 570人次主管參與訓練，訓練時數共計51,156.3小時。 2022年在各層主管的領導下，全年稅後淨利約新臺幣316億元
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：2.37%

註1：重點人才留任率=計畫期末在職人數÷計畫期初提報人數

註2：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)

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劃，量身打造個人發展培育計畫 (Individual Development Programs, 簡稱 IDP)，以及職務輪調，並定期追蹤人才發展進度。

2022 年，南山人壽總計有 241 位主管進行個人發展培育計畫 (IDP)，同時關鍵人才留任率高達 95%，成效卓越。

項目	內容				
背景與專案內容	關鍵人才發展發展計畫(IDP) 銜接組織策略方向、重點人才發展需求，進行個人發展計劃，以提升人才留任率以及建立人才梯隊。				
南山投入	241位關鍵人才，1位專案經理，結合下列訓練資源 <ul style="list-style-type: none"> ●【個人DISC人際溝通風格】評測：市價新臺幣50萬元 ●專屬訓練課程：市價新臺幣30萬元 ●經理人管理知識庫：市價新臺幣72萬元 ●訓練資源量化投入成本：新臺幣152萬元 				
創造效益	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>量化成果</td> <td>留任率95% 目標達成進度93% 86%同仁目標達成率超過80% 33%同仁自評超過9分以上</td> </tr> <tr> <td>專屬訓練</td> <td>完訓1,802人次，滿意度99% 最多人完訓：113人鍛鍊你的職場數字力 滿意度最高：100%三明治主管溝通技巧 完訓率最高：FA91%其次為CS 90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>參訓人數241人，占全體比例6% 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。2022年度計有241位經過推薦遴選精英，透過績效與職能分析，設定個人發展培育計畫(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93%，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>	量化成果	留任率 95% 目標達成進度 93% 86% 同仁目標達成率超過80% 33% 同仁自評超過9分以上	專屬訓練	完訓 1,802 人次，滿意度 99% 最多人完訓：113人鍛鍊你的職場數字力 滿意度最高： 100% 三明治主管溝通技巧 完訓率最高： FA91% 其次為CS 90%
量化成果	留任率 95% 目標達成進度 93% 86% 同仁目標達成率超過80% 33% 同仁自評超過9分以上				
專屬訓練	完訓 1,802 人次，滿意度 99% 最多人完訓：113人鍛鍊你的職場數字力 滿意度最高： 100% 三明治主管溝通技巧 完訓率最高： FA91% 其次為CS 90%				

◆ 南山人壽MA儲備菁英計畫

項目	內容
背景與專案內容	儲備菁英訓練計畫依各專業領域為儲備菁英量身打造培訓計劃，積極培育年輕世代，蓄積企業成長動能，孕育金融保險未來接班人。
南山投入	規劃集中訓練建立MA對企業認同感、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。透過回訓(Call back training)以強化所需職能並了解、關懷儲備菁英於單位的狀況。
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> ●儲備菁英訓練計畫累計培訓近47人，占全體比例近1%。 ●回訓課程滿意度5.98(滿分6分)高滿意度，以及成果發表之展現取得評審平均3.483(滿分5分)的高展現。 ●留任率近71%。 ●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劃，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。

◆ 南山人壽內部職缺遞補率

年度	2020	2021	2022
人數 (人)	85	93	142
遞補率 (%)	17.3	20.9	21.6

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 (註1)	南山人壽		南山產物	
	男 (%)	女 (%)	男 (%)	女 (%)
本國籍人員	40.35	59.63	38.58	61.39
外國籍人員 (註2)	0.003	0.02	0.01	0.02
不定期契約人員 (註2)	40.36	59.64	--	--
人數總計 (人)	33,776		26,025	

註1：業務夥伴人力狀況係指與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

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。

註4：除業務夥伴，南山人壽非員工的工作者包含派遣人員與外包顧問，共計602人



◆ 業務夥伴合約類型

層級	男 (%)	女 (%)	合計 (%)
業務代表	38.64	61.36	100
業務主任級	40.76	59.24	100
業務襄理級	41.29	58.71	100
區經理級以上	50.10	49.90	100
全體	40.36	59.64	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

性別	30歲(不含)以下 (%)	30歲(含)以上至50歲 (%)	50歲(含)以上 (%)	合計 (%)
南山人壽				
男	22	41	37	100
女	15	39	46	100
南山產物				
男	16	47	37	100
女	10	44	46	100

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，配合臺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。在資源挹注下，2022年南山人壽全體業務夥伴平均受訓時數較2021年高2小時。

◆ 南山人壽業務夥伴培訓成果

層級	性別	總受訓時數 (小時)	人均受訓時數 (小時)
業務主管	男	176,628	35
	女	217,583	33
業務代表	男	279,050	33
	女	398,931	29
全體	男	455,678	33
	女	616,514	31
合計 (小時)		1,072,191	
人均受訓時數 (小時)		32	
訓練成本支出 (新臺幣元)		43,934,701	
人均訓練支出 (新臺幣元)		1,301	

完整業務培訓體系

南山人壽建構南山智慧大學，設計六大學院、兩大講堂及三大學程，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，賦予從業所需的知識、態度與技能，培育全方位保險專業人才。



2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

「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。

2022年新增員加入「優質人才培訓計畫」專案占比為48%，新增員來自國立大學的占比從2021年的23%提升至24%。2022年我們共計招募2,110人參加「優質人才培訓計畫」，參訓學員一年留存率達72%（較一般新人高35%），一年委任率達45%（較一般新人高40%），結業學員首年度每月平均收入約新臺幣5.3萬元，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。

截至2022年底，共計1,051位未來之星夥伴完成訓練，同時持續追蹤的學員在年度人均總產能，為一般業務夥伴的2.7倍；在組織發展部份（增員活動率），為一般業務夥伴的3倍。

「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。2022年共1,680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395位區經理完成訓練，成立58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2022年底，共計76位區經理曾參與接班人計畫，其中32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，2022年持續與臺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，南山人壽與臺灣大學合作開辦小型 EMBA 課程，精選臺大 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2022年共完訓逾23萬人次。

- 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，瞭解客戶心中在乎與關心的人事物，從而發掘客戶痛點、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。

◆ 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2022年共完訓逾85萬人次。

- 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。

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。

1	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2,578位新人完訓
2	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2,179位新人及種子講師完訓
3	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2,732位新人完訓
4	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2,111位新人完訓
5	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1,387位業務主管完訓

2022年永續報告書 | Talent 人才賦能

◆ 健康守護圈訓練推廣

背景與專案內容	2020年底攜手整個大健康產業打造「健康守護圈」，至今已和超過40個跨業夥伴合作，從全人健康的角度出發，規劃健康、亞健康、疾病、失能四個歷程的完整加值服務。
南山投入	<ul style="list-style-type: none"> 研發「健康守護圈運用場景、步驟及商機」推廣教材 設計「健康守護圈互動應用桌卡」
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> 培育95位種子講師，教材納入「新業務主任訓練」。 「健康守護圈互動應用桌卡」共計14,371人次參與活動。

◆ 價值轉型暨服務賦能

背景與專案內容	為接軌IFRS17，公司持續推動銷售轉型，南山人壽與臺大國際企業系謝明慧教授、奧沃市場趨勢顧問公司共同合作，進行「價值轉型暨服務賦能」訓練推廣。
南山投入	<ul style="list-style-type: none"> 製作南山客戶專屬的四項人物誌。 建立從客戶旅程出發的價值行銷模式。 設計互動桌遊工具。
創造效益	2022年由總公司啟動核心講師及地區種子講師培訓，透過種子講師於各地區及分公司舉辦「價值轉型暨服務賦能」行銷專班，共培育7,829人。



◆ 輔導取得金融專業證照

背景與專案內容	為因應高齡及少子化趨勢衍生的長壽風險，2022年首次成立內外勤退休理財規劃顧問(Retirement Financial Advisor, RFA)專班，輔導考取退休理財規劃顧問證照，以運用專業協助業務夥伴為客戶做好退休理財與醫療保障規劃。
南山投入	參與「中華民國退休基金協會退休理財專業認證課程」，推動業務通路夥伴考取退休理財規劃顧問(RFA)證照。
創造效益	<ul style="list-style-type: none"> 完成45小時課程培訓。 2022年10月共有144人通過RFA測驗。 運用專業協助業務夥伴為客戶做好退休理財與醫療保障規劃，以因應高齡、少子化趨勢所衍生的長壽風險。

南山產物依主管機關規範與要求，協助產險業務員完成「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

層級	男	女	合計時數
總受訓時數(小時)	240,686	424,306	664,993
人均受訓時數(小時)	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，南山產物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。

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 - 業務員教育訓練系統

南山產物Line@之「業務員教育訓練系統」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(業務員教育訓練系統) - 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。《2022年約有95.1%產險業務夥伴完成line@身分認證與資格綁定》



1
南山產物
業務員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

1. 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@/行銷資源專區，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)。
2. 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。
3. 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。

行動投保

- 線上簽署 個資安全
- 欄位簽核 不漏勾填
- 線上簽署 加速審核



電子保單

- 保單傳遞 方便快捷
- 節省往返及時間成本

線上繳費

提供客戶多元繳費管道

2022年永續報告書 | 附錄

附錄一 GRI 準則索引表

南山人壽保險股份有限公司已依循GRI準則報導2022年1月1日起至12月31日止期間的內容。

GRI 1：基礎 2021

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
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
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於報告書 1.2 營運概況		1 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		1/132-135
	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		11 55-56
	2-7 員工	7.1 人力結構		95
	2-8 非員工的工作者	7.4.1 業務夥伴人力結構		110
	2-9 治理結構及組成	6.1.1 治理架構		69-73
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	—	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  	—
	2-11 最高治理單位的主席	6.1.1 治理架構		69
	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		73
	2-13 衝擊管理的負責人	6.1.1 治理架構		73
	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 25

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
2 一般揭露	2-15 利益衝突	6.1.1 治理架構		72
	2-16 溝通關鍵重大事件	6.1.1 治理架構		73
	2-17 最高治理單位的群體智識	6.1.1 治理架構		72
	2-18 最高治理單位的績效評估	6.1.1 治理架構		72
	2-19 薪酬政策	6.1.1 治理架構		72
	2-20 薪酬決定流程	6.1.1 治理架構		72
	2-21 年度總薪酬比率	—	基於內部保密限制，此資訊無法揭露，擬於未來進一步揭露。	—
	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		74
	2-24 納入政策承諾	6.1.2 誠信經營		74
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.2 利害關係人鑑別與溝通 2.3 重大性分析 6.1.2 誠信經營 6.4.1 多元暖心服務 7.2.3 健康安全的員工照顧		23-24 25-28 76 86-88 100-105
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	6.1.2 誠信經營		76
	2-27 法規遵循	6.1.2 誠信經營		74-76
	2-28 公協會的會員資格	2.4 外部參與		29-30
	2-29 利害關係人議合方針	2.2 利害關係人鑑別與溝通		23-24
	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	—

2022年永續報告書 | 附錄

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
3 重大主題	3-1 決定重大主題的流程	2.3 重大性分析		25
	3-2 重大主題列表	2.3 重大性分析		26-27
	3-3 重大主題管理	2.3 重大性分析		28
關鍵主題：客戶關係與服務品質管理				
管理方針		6.4. 公平待客		84-85
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		88-89
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.4.2 透明行銷推廣		89
	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		89
關鍵主題：營運績效				
管理方針		6.1 永續治理		69-73
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		14
	201-4 取自政府之財務補助	1.2 營運概況		14
關鍵主題：公司治理與誠信經營				
管理方針		6.1.2 誠信經營		74-77
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		72 74-75 56
	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	75
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		69-71
		7.1 人力結構		95
關鍵主題：企業與客戶資訊洩露				
管理方針		6.3 資訊安全與隱私保護		82-85
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		84
關鍵主題：侵害客戶權益				
管理方針		6.4.2 透明行銷推廣		88-89
417 行銷與標示	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.4.2 透明行銷推廣		89
	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		89

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
重大主題：機構投資人盡職治理與責任投資				
管理方針		6.5 永續金融		91-93
重大主題：數位金融與創新				
管理方針		6.4.3 創新金融科技		89-91
重大主題：永續保險產品與服務				
管理方針		3.1 健康有南山 3.2 好險有南山 4.1.3 低碳保險		33-39 53-54
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	3.1.1 健康守護圈		33-37
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.1.1 健康守護圈		33-37
重大主題：社會參與				
管理方針		5.1.1 社會參與策略		59-61
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 2022年社會參與實績		62
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	5.2 普惠金融 / 5.3 社區醫療 / 5.4 在地關懷		62-67
重大主題：人才吸引與發展				
管理方針		7.3 人才發展		105-109
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		106
404 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	7.3.2 人才培育		107-108
	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		97-99
	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		106-107
重大主題：風險管理				
管理方針		6.2 風險管理		78-81

2022年永續報告書 | 附錄

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
重大主題：氣候風險管理				
	管理方針	4.1.1 氣候變遷風險管理及因應		41
201 經濟績效	417-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1.1 氣候變遷風險管理及因應		41-49
重大主題：人權負面衝擊				
	管理方針	7.2 健康幸福職場		96/99-100
402 勞 / 資關係	402-1 關於營運變化的最短預告期	—	依臺灣《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	目前涵蓋全體內勤員工，未來將研擬規劃納入非員工但其工作及/或工作場所受組織所管控之工作者	100
	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		100
	403-3 職業健康服務	7.2.3 健康安全的員工照顧		100-103
	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		104
	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		100
	403-6 工作者健康促進	7.2.3 健康安全的員工照顧		102-103
	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		100-101
	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	目前包括全體內勤員工，未來將研擬規劃進一步揭露非員工但其工作及/或工作場所受組織所管控之工作者	100
	403-9 職業傷害	7.2.3 健康安全的員工照顧	目前包括全體內勤員工，未來將研擬規劃進一步揭露非員工但其工作及/或工作場所受組織所管控之工作者	100-101
	403-10 職業病	7.2.3 健康安全的員工照顧		100
406 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	—	本公司2022年無發生歧視事件。	—

主題	揭露項目	對應章節	備註 / 省略理由	頁碼
基本主題：員工多元化與平等機會				
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		69-71
		7.1 人力結構		95
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		100
基本主題：員工權益與福祉				
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		97-98
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		96
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		97-99
		401-3 育嬰假	7.2.1 高競爭力的薪酬福利制度	97-98
基本主題：營運環境衝擊				
302 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	4.1.2 低碳營運		50
	302-3 能源密集度	4.1.2 低碳營運		50
	302-4 減少能源消耗	4.1.2 低碳營運		50-53
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.1.2 低碳營運		52-54
	305 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.1.2 低碳營運	
	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
	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		50-52

附錄二 SASB 索引索引表

揭露主題	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 不當產品銷售或行銷所致訴訟費	6.4.2 透明行銷推廣		89
	FN-IN-270a.2 投訴理賠比	6.4.1 多元暖心服務		87
	FN-IN-270a.3 客戶保留率	6.4.1 多元暖心服務		87
	FN-IN-270a.4 知會客戶產品資訊方式說明	6.4.2 透明行銷推廣		88-89
納入環境、社會及治理因素至投資管理	FN-IN-410a.1 以產業及資產類別區分之投資資產總額	請參閱 <ul style="list-style-type: none"> 南山人壽資金運用表 南山產物資金運用表  		—
	FN-IN-410a.2 納入環境、社會及治理因素（ESG）至投資管理流程與策略說明	6.5 永續金融		91-93
激發負責任行為之保單	FN-IN-410b.1 投入低碳或改善能源效率提高之承保金額	—	相關資訊擬於未來進一步揭露。	—
	FN-IN-410b.2 描述鼓勵健康、安全與環境責任行為產品與特色	3.1 健康有南山 4.1.3 低碳保險		33-39 53-54
環境曝險	FN-IN-450a.1 遭受氣候風險下承保保單之最大預期損失（PML）	—	相關資訊擬於未來進一步揭露。	—
	FN-IN-450a.2 保險理賠損失： (1)模型分析下之自然災害 (2)非模型分析下之自然災害損失	—	相關資訊擬於未來進一步揭露。	—
	FN-IN-450a.3 環境風險評估： (1)承保個別保單評估過程 (2)公司整體風險承擔與資產配比分析	—	相關資訊擬於未來進一步揭露。	—

揭露主題	指標	對應章節	其他說明	頁碼
系統性風險管理	FN-IN-550a.1 依類別區分之衍生性金融工具曝險： (1)非中央結算衍生性工具潛在曝險總額 (2)中央結算所公佈之可接受擔保品公允價值總額 (3)中央結算衍生性工具潛在曝險總額	—	詳參南山人壽2022年財報第99頁至103頁	—
	FN-IN-550a.2 證券擔保品之公允價值	—	不適用	—
	FN-IN-550a.3 系統性非保險活動之資金與流動資產相關風險管理方式說明	6.2 風險管理		79
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		14

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		84
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 4.1.3 低碳保險		33-39 53-54

附錄四 上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊			
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 氣候變遷風險管理及因應	41
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 氣候變遷風險管理及因應	41-46
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	4.1.1 氣候變遷風險管理及因應	41-44
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 氣候變遷風險管理及因應	48
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 氣候變遷風險管理及因應	47-48
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 氣候變遷風險管理及因應	41-44/49
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 氣候變遷風險管理及因應 4.1.2 低碳營運	49-50
9	溫室氣體盤查及確信情形	4.1.2 低碳營運 附錄七 ISO管理系統及碳足跡標籤證書	50/129

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
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"> ● 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。 ● 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。
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"> ● 積極實踐股東行動主義，參與被投資公司股東會。 ● 逐案分析被投資公司是否有重大不利於ESG之議案，及適時利用議案內容，與被投資公司溝通落實責任投資理念。
要求投資標的適當揭露ESG資訊	<p>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。</p>
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	<p>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。</p>
揭露與報告落實責任投資的作為與過程	<p>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。</p>

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	<p>企業策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 每半年定期召開永續委員會，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。 ● 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。 	<p>2.1 H.E.A.R.T.永續發展策略 6.1 永續治理</p>
	<p>風險管理與核保</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 	<p>6.2 風險管理 6.5 永續金融</p>
	<p>商品與服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「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。 ● 健康外溢保險： 健康外溢商品以「保費折減」、「增加保額」及「回饋金」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。 ● 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。 ● 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。2022年捐助逾新臺幣2,300萬元，協助逾11萬名弱勢民眾獲得微型保險的保障。 	<p>3.1 健康有南山 3.2 好險有南山 5.2 普惠金融</p>

原則	南山作為	對應章節
	<p>理賠管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 蒐集客戶意見回饋與滿意度，2022年櫃檯滿意度$\geq 99\%$。 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。 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。 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。 <p>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。</p>	6.4 公平待客
	<p>銷售與推廣</p> <ul style="list-style-type: none"> 2022年辦理「公平待客原則政策及策略」數位課程，本課程共計3,988人次完訓，課程完訓率達99.75%，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。 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。 	6.4 公平待客
	<p>投資管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	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	<p>客戶與供應商</p> <ul style="list-style-type: none"> 訂有供應商 / 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。 客戶：長期推動「教育宣導、保險服務、癌友關懷」三面向行動，積極倡議抗癌及健康促進概念。 	4.3 永續供應鏈管理 3.1 健康有南山
	<p>保險人、再保險人與經紀仲介機構</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	6.5 永續金融

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>政府單位、保險監理單位及決策者</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 參與壽險公會TCFD公版建置廠商遴選及相關政策制定事宜，發展完整氣候變遷風險管理機制。 <hr/> <p>其他主要利害關係人</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2022年再度與工業技術研究院攜手進行「延長健康壽命白皮書」研究、推出升級版的「長照服務地圖2.0」，集結跨領域力量，協助國人打造有尊嚴、有品質的老年生活。 ● 連續9年與臺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。 ● 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。 <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div data-bbox="1308 997 1435 1120">  <p>CSR@天下專區</p> </div> <div data-bbox="1541 997 1668 1120">  <p>ESG永續台灣專區</p> </div> </div>	<p>2.1 H.E.A.R.T.永續發展策略 4.1 氣候變遷減緩與調適</p> <hr/> <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"> ● 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。2022年報告書依循GRI準則、SASB保險業永續會計指標、IIRC發布之IR及臺灣證券交易所《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。 ● 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。 ● 參與機構投資人盡職治理評比，揭露永續推動情形。 	<p>2.2 利害關係人鑑別與溝通</p>

附錄七 ISO管理系統及碳足跡標籤證書

ISO 14064-1 : 2018溫室氣查驗聲明書

聲明書編號 TW23/00185GG



溫室氣體查驗聲明書

2022 年溫室氣體排放資訊

南山人壽保險股份有限公司

台北市信義區莊敬路 168 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
1,033.4306 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
11,986.1038 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體排放量
13,019.534 公噸二氧化碳當量

簽署人



鮑柏宇
知識與管理事業群副總經理
日期: 2023年05月29日
版次:1

TGP56A-15-6 2207
台灣檢驗科技股份有限公司
新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號
t (02) 22993279 f (02)2299453 www.sgs.com















本查驗聲明書不可單頁使用，須與查驗範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第1頁 共8頁

ISO 14001 : 2015 環境管理系統證書

此為證書 TW16/00893 譯本



下述組織
南山人壽保險股份有限公司

台北市信義區莊敬路 168 號
的管理系統已經過審核，並被證明符合下述要求
ISO 14001:2015
所涵蓋的活動範圍
提供人身保險服務

此證書的有效期自 2022 年 10 月 18 日至 2025 年 10 月 18 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核
版次 7，原始註冊日期 2016 年 10 月 18 日
其它場域/合法實體之驗證活動於後續頁上列出



簽署
Jonathan Hall
Global Head - Certification Services

SGS United Kingdom Ltd
Rosemead Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t+44 (0)151 350-6866 - www.sgs.com





本文件為真實的電子版證書，僅供客戶用於其商業用途。此電子證書允許其列印版本並將被視為副本。本文件由本公司依據可
取得之 Terms and Conditions | SGS 中之 SGS 驗證服務通用條款頒發，敬請注意其中亦已包含的責任範圍、賠償和司法管轄事項。
本文件受版權保護，任何未經授權而對此文件的內容或外觀作出變更、偽造或篡改均屬違法。



頁 1 / 3

2022年永續報告書 | 附錄

ISO 50001 : 2018 能源管理系統證書

此為證書 TW16/01015 譯本

下址組織
南山人壽保險股份有限公司

110 台北市信義區莊敬路 168 號
的管理系統已經過審核，並被證明符合下述要求
ISO 50001:2018

所涵蓋的活動範圍
提供人身保險服務。

此證書的有效期自 2022 年 11 月 16 日 至 2025 年 11 月 16 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核
版次 7. 原始註冊日期 2016 年 11 月 16 日
其它場區/合法實體之驗證活動於後續頁上列出

簽署
Stephen Pao
Deputy Director

台灣檢驗科技股份有限公司
24803 新北市五股區新北產業園區五工路 136-1 號
t+886 (0)2 2298 3939 - www.sgs.com.tw






本文件為真實的電子版證書，僅供客戶用於其商業用途。此電子證書允許其列印並被視為正本。本文件由本公司依據可取得之 Terms and Conditions | SGS 中之 SGS 驗證服務通用條款頒發，敬請注意其中亦已包含的責任範圍、賠償和司法管轄事項。本文件受版權保護，任何未經授權的對此文件內容或外觀作偽造、偽造或篡改皆屬違法。

頁 1 / 4

ISO 14046 : 2014 水足跡查證聲明書

聲明書編號 TW23/00186WFP



水足跡查證聲明書

查證標的
組織水足跡

以上之計算由
南山人壽保險股份有限公司

台北市信義區莊敬路 168 號

本公司確認以生命週期評估數據為基礎
完成查證並符合下列標準要求
ISO 14046:2014
生命週期評估範疇
企業對企業
簽署人

鮑柏宇
知識與管理事業群副總經理

版次:1
聲明書發證日期: 2023年05月29日

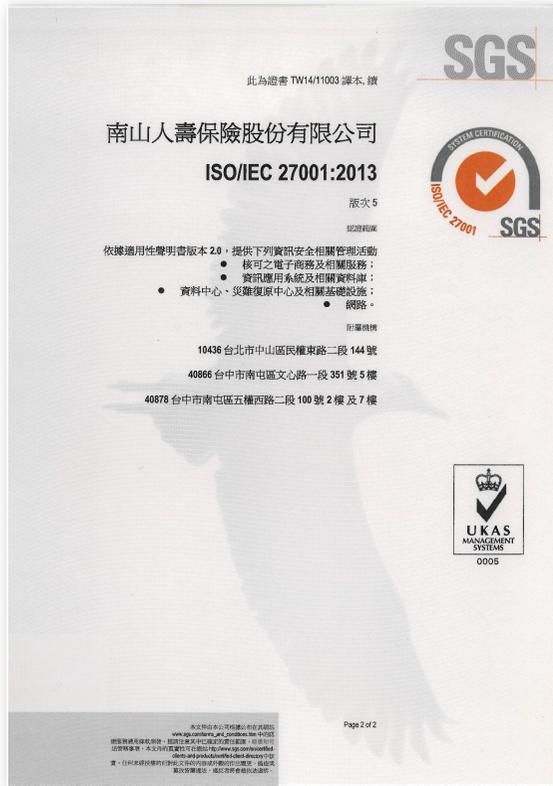
TGP58-15-3 2207
台灣檢驗科技股份有限公司
新北市新北產業園區五工路 136-1 號
t(02)22993279 f(02)22999453
http://www.sgs.com




本查證聲明書不可單頁使用，須與查證範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第1頁 共5頁

ISO/IEC 27001 : 2013資訊安全管理系統證書



ISO 22301 : 2019營運持續管理證書



產品碳足跡標籤證書



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信義路5段7號6樓(台北101大樓)
69F, TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel +886 2 8101 6666
傳真 Fax +886 2 8101 6667
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,對南山人壽民國一一一年度(2022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。

公司之責任

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一一一年度(2022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(以下簡稱「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有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,對與有限確信相關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一一一年度(2022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。

~ 1 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



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:

- 取得南山人壽民國一一一年度(2022年度)報告書,並閱讀其內容;
- 訪談南山人壽管理階層及攸關員工,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

南山人壽民國一一一年度(2022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讀。

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事。

其他事項

南山人壽網站之維護係南山人壽管理階層之責任,對於本確信報告於南山人壽網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更,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

民國一一二年五月二十六日

~ 1 - 1 ~



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/SASB/GRI Standards
1	6.3 資訊安全與隱私保護	84	<ul style="list-style-type: none"> 全年度並未發生被認定屬重大個資或資訊安全事件。 本公司於2022年度資訊外洩事件數量計41件，與個資相關的資訊外洩事件占比為100%，受影響之顧客數為159人。經查，前揭資訊外洩事件大多為郵局遺失或投遞錯誤信件，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。 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽資訊外洩狀況統計數據 	作業辦法附表一之三編號一
2	3.1.1 健康守護圈 把健康圈在你身邊	34-37	<ul style="list-style-type: none"> BAM 活力洋溢結合外溢推廣：南山人壽基於鼓勵民眾養成良好運動習慣、推廣自主健康管理理念，早在2019年底即致力推廣「BAM 活力洋溢 APP」，初版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。 遠距健康管理服務，打造 e 守護：保戶在家透過「全家寶」設備量測生理數據(血壓/血糖/膽固醇/尿酸/心電圖)，自動上傳至雲端，並由健管師定期追蹤；供保戶健康報告(每月)及醫師線上諮詢(每季)。 癌症照護支援，完整男/女癌防護：健康守護圈的加值服務協助保戶抗癌與防癌，無論是在健康期、治療期、復原期，都能夠享有健康守護圈合作夥伴的溫暖照護。 延長健康壽命白皮書，長期服務地圖再升級：南山人壽洞悉臺灣進入超高齡社會將面臨的醫療及長照需求，致力於解決未來長照需求，並倡議延長健康壽命，進而維持老後的生活品質。 長新冠對策：透過「健康守護圈」整合防疫後所需的照護服務資源，率先業界推出「長新冠對策」服務，主要包含四大服務：遠距醫師健康諮詢、健康掌握睪那健康、運動飲食恢復健康、心理諮詢降低焦慮。 南山神壽任務：為提倡國人健康促進意識，南山人壽結合健行筆記及「健康守護圈」合作夥伴打造「南山神壽任務」登山健走活動。2022年擴大舉辦神壽任務，精選全臺各縣市共60條步道外，結合異業共同推廣健走活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽健康守護圈及健康外溢商品說明及效益 	作業辦法附表一之三編號四
	3.1.2 健康外溢商品	38-39	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽外溢型健康醫療保險範圍擴及：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，也能愈保愈健康。 2022年外溢保單新契約件數67.1萬件，市占率54.6%。 		
	5.2 普惠金融	63	<ul style="list-style-type: none"> 微型保險：2022年個單總計完成2,548件微型保單，平均每張保額46.7萬，及2022年團單總計完成109,080人微型保單，平均每每人保額30萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。 小額終老保險：協助強化高齡者的基本保險保障，累計 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽普惠金融商品說明及效益 	



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/SASB/GRI Standards
			<ul style="list-style-type: none"> 至2022年投保年齡達55歲以上的有效契約件數約4.4萬張 		
3	6.1.2 誠信經營	76	<ul style="list-style-type: none"> 2022年南山人壽共計有5件違反保險法等相關規定之裁罰事件，裁罰金額共計新台幣300萬元，以及6項糾正、1項限期改善及2項產品停止銷售，均已積極辦理改善措施⁽¹⁾。無重大裁罰案件⁽²⁾。 註1：詳見2022年度南山人壽年報第81頁至86頁。 註2：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。 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽裁罰狀況統計數據 	GRI Standards 2-27 法規遵循
	7.2.3 健康安全的員工照顧	104	<ul style="list-style-type: none"> 2022年南山人壽發生之違反勞動法令違章罰案件⁽¹⁾主要係因本公司之業務制度採委任制，然不少數業務員主張其與本公司間為勞動契約關係，而行生勞動法規相關法律爭議。本公司恪守法律規範，將遵照大法官釋字第740號解釋精神，繼續法律途徑以弭平相關爭議。 註：2022年共43案，罰鍰共計新台幣19,710仟元。 		
4	5.1.2 2022年社會參與實績	62	<ul style="list-style-type: none"> 2022年南山人壽總計執行約9,500人次參與公益活動，愛心支持逾280個公益團體/醫院；南山人壽慈善基金會醫療關懷計畫及微型保險總計服務逾34萬人次弱勢族群，如：中低收入戶、高齡、身心障礙等。 2022年，南山的公益總投入整體價值約當新臺幣1.78億元： <ul style="list-style-type: none"> - 現金捐贈：110,280 新臺幣仟元 - 企業志工投入時間：38,128 小時 - 時間貢獻(員工志願服務工時的金額換算)：10,943 新臺幣仟元 - 實物捐贈：5,909 新臺幣仟元 - 管理費用：50,659 新臺幣仟元 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽社會參與實績統計數據 	GRI Standards 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊
	4.3 永續供應管理	56	<ul style="list-style-type: none"> 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2022年起寄發予2021年度有合作之廠商簽署，計445家簽回，對供應商進行誠信經營溝通之百分比為56.5%。 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽與供應商進行誠信經營溝通之狀況及數據 	GRI Standards 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練
5	6.1.1 治理架構	72	<ul style="list-style-type: none"> 已對13位董事進行誠信經營溝通及訓練，百分比為100% 		
	6.1.2 誠信經營	74-75	<ul style="list-style-type: none"> 本公司之董事與高階經理須出具遵循誠信經營政策之聲明。 2022年已對在職內勤員工進行誠信經營溝通及訓練的百分比為100%，參與人次共4,482人，課程時數為每人1.5小時。 	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽與董事及員工進行誠信經營溝通及訓練之狀況及數據 	

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 2022

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 Sustainability Report for 2022. 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 Universal Standard (2021), AA1000 Accountability Principles (2018), and SASB's Standard, Insurance, VERSION 2018-10 during on-site verification (2023/04/07-2023/05/05) 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) and Integrated Reporting Framework. 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 2022 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body 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 verification 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 to 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)
B	AA1000ASv3 Type 2 Moderate (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

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:

TWLPP5008 Issue 2305

Reporting Criteria Options	
1	GRI Universal Standard (2021) (In Accordance with)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB (Insurance)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information in relation to the determined material topics at a moderate level of scrutiny for Nan Shan Life and moderate level of scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018);
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Universal Standard 2021 (GRI 2, GRI 3, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with; and
- evaluation of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the HARDWARE Sustainability Accounting Standard (VERSION 2018-10) 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 task force team members 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, Integrated Reporting Framework (IR) 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 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 specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the 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 good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, Sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, Nan Shan Life may collect more responses from diversified stakeholders to integrate their engagement results into governance, strategy and relevant decision-making processes across the full organisation.

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.

TWLPP5008 Issue 2305

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. Nan Shan Life could develop a strategy based on a comprehensive and balanced understanding and response to material sustainability topics and stakeholder concerns.

Impact

Nan Shan Life has demonstrated a process on identifying impacts that fairly encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Impacts related to material topics were in place at target setting with qualitative and quantitative measurements and evaluation, leading to more effective decision-making and results-based management.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Nan Shan Life's Sustainability Report of 2022, 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. Nan Shan Life has set goals and targets for each material topic aligning with SDGs, which the results are expected to demonstrate with qualitative and quantitative information. For future reporting, it is recommended to have more descriptions on how the organization has applied due diligence as a method for the identification and the evaluation of its impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights as well as the role of the highest governance body in overseeing these processes. More detailed disclosures of the highest governance body's involvement with ESG management are encouraged.

SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Nan Shan Life has referenced with SASB's Standard, Insurance, VERSION 2018-10 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundary is the same as Nan Shan Life's Sustainability Report of 2022. 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. For future reporting, it is recommended to have comprehensive descriptions of the Policies Designed to Incentivize Responsible Behavior (FN-IN-410b.1) and the Environmental Risk Exposure topic. There can include detailed descriptions of the policies implemented and specific methods used to assess and manage environmental risk. To enhancing the disclosure, Nanshan Life can demonstrate its commitment in these areas and enable better understanding of its performance among investors and stakeholders.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Taipei, Taiwan
09 June, 2023
WWW.SGS.COM





