2025

南山人壽永續報告書

Nan Shan Life Sustainability Report

南山人壽
Nan Shan Life

永續健康領航者

南山人壽

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

Contents 目錄

永續南山 4
關於報告書 5
董事長的話 6
永續榮耀 7
公司簡介 11
永續健康策略特刊 17
永續價值管理與架構 23
利害關係人鑑別與溝通 27
重大主題鑑別與管理 30

1
個人健康 36
1.1 保戶健康守護 37
1.2 客戶關係與權益 43

2
生活健康 50
2.1 健康有南山 51

3
企業健康 62
3.1 健康幸福職場 63
3.2 業務夥伴及協力工作人員 79

南山人壽

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

4

社會健康 84

4.1 守護人權 85

4.2 普惠金融 88

4.3 社會關懷與文藝創生 91

5

環境健康 100

5.1 氣候與自然韌性 101

5.2 低碳營運 120

5.3 推廣環境保育 128

6

治理與創新 132

6.1 穩健公司治理 133

6.2 轉型金融 146

6.3 供應鏈管理 153

6.4 風險管理 156

6.5 數位治理 162

6.6 資訊安全與隱私權保護 165

附錄 170

GRI 準則索引表 171

SASB 指引索引表 177

聯合國全球盟約對照表 179

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表 180

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表 180

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表 181

聯合國責任投資原則（PRI）索引表 182

聯合國永續保險原則（PSI）索引表 183

各類管理系統證書 185

IFRS S1 及 S2 導入規劃 191

會計師有限確信報告 192

獨立保證聲明書 194

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

Cover Story

封面故事

成為他人與彼此的依靠是我們的使命

在時代的浪潮中，南山始終秉持「創建美好未來」的企業願景，以專業與親和力獲得信任。無論是保險保障的守護，或是推動永續健康的實踐，南山都是值得依靠的夥伴。

作為永續健康領航者，南山秉持「利他公益」的精神，回應以健康為本的永續新趨勢，倡議從個人、生活、企業、社會及環境「五大健康帳戶」著手，發揮保險本業能力，共同累積健康資本，提升面對健康挑戰的韌性。

如同流動的能量波紋彼此交互共生，也如山脈與流域一般，持續涵養能量並向外擴散，每道光線與紋理都象徵南山的堅持與承諾。

南山邀請您一起前行，在追求永續的旅途中，成為彼此的動力，更為每個人籌劃值得期待的未來。

讓未來，有備而來。

南山人壽

目錄

永續南山

關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

永續南山

關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

重要成果

榮獲《亞洲保險業獎 Asia Insurance Industry Awards》

2025 亞洲年度最佳健康保險公司

榮獲《TCSA 臺灣企業永續獎》

百大永續典範企業等 5 項肯定

攜手工研院健康樂活聯盟推出首部**《永續健康白皮書》**

目錄

永續南山

關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

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

自 2014 年起，南山人壽每年定期發行企業社會責任報告書，並自 2020 年起更名為企業永續報告書，至今已發行第 13 本，期望藉此向社會大眾及關心南山人壽的利害關係人，溝通南山在業務活動、經濟、社會及環境面向的努力與成果。各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

南山人壽每年定期編製永續報告書，持續揭露本公司在環境（E）、社會（S）及治理（G）面的績效表現。本報告書揭露期間為 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，與合併財務報告之報導期間一致；為確保重大議題與績效呈現之完整性，部分專案內容與數據涵蓋 2022 年至 2026 年報告書發行前之資訊及數據。除財務資訊比照合併財務報表邊界涵蓋個體外，永續衝擊無納入合併財報之全數子公司，其他資訊揭露邊界係以南山人壽及南山產物（以下合稱南山）為主，社會公益相關資訊與數據包含南山人壽慈善基金會。若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。

遵循 / 參照指引

本年度南山人壽永續報告書依循以下標準進行編製：

1. 全球永續性報告協會（GRI）發布之 2021 年新版通用準則、行業準則及主題準則
2. 美國永續會計準則（SASB）保險業標準（2023-12）
3. 國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）氣候相關財務揭露（TCFD）
4. 國際整合性報導委員會（IIRC）發布之「國際整合性報導架構」（IR）
5. 歐洲永續發展報告準則 (ESRS)
6. 聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）
7. 聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）
8. 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》、「永續揭露指標—金融保險業」及「上市上櫃公司氣候相關資訊」
9. 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」

外部第三方驗證

為強化資訊透明度與可信度，每年定期委託具資格之獨立第三方機構進行確信，確信結果呈報至企業永續委員會及董事會。本次確信機構與本公司無利害關係，具備高度之獨立性。本報告經 KPMG 安侯建業聯合會計師事務所依循財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（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 AA 1000（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（會計師有限確信報告及獨立保證聲明書詳參本報告附錄十一及附錄十二）。

內部管理

本報告書由永續創新發展部負責相關作業，內容由南山人壽各部門、南山人壽慈善基金會及子公司南山產物共同撰製。為確保報告書內容正確無誤且符合利害關係人期待，報告書依循內控辦法，內容經各業管部門主管確認，由總經理核定後，提報企業永續委員會，並呈報董事會通過。

發行日期

發行週期：每年
上一版報告發行日期：2025 年 8 月
下次預計發行日期：2027 年 8 月

聯絡資訊

- 聯絡窗口：南山人壽保險股份有限公司 永續創新發展部
- 總公司地址：臺北市信義區莊敬路 168 號
- 電話：(02)8758-8888
- 電子信箱：NS-ESG@NANSHAN.com.tw

南山人壽
企業網站

目錄

永續南山

關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

董事長的話

2025 年是充滿變數與挑戰的一年，地緣政治紛擾、氣候變遷帶來極端天氣與健康風險居高不下，年底臺灣亦正式進入超高齡社會，長照與失智議題備受關注。作為臺灣最大的獨立壽險公司，南山人壽堅持「永續健康領航者」的願景與承諾，持續落實永續健康策略藍圖各面向的行動，並發揮影響力，打造更健康、更具韌性的永續未來。

倡議累積五大健康帳戶，厚實臺灣健康資本

健康已成為全球永續核心議題，南山人壽倡議「五大健康帳戶」，以企業為中心，支持個人、生活、社會及環境健康，厚實臺灣健康資本。我們透過創新的保險商品與多元化的健康服務，協助保戶養成良好的生活習慣，應對生命中的各項挑戰。並發揮價值鏈影響力，鼓勵更多供應商夥伴加入永續行列，打造更具韌性的綠色未來。

躍升國際舞臺，發揮臺灣影響力

2025 年，南山人壽連續第三年參與聯合國氣候變化綱要公約（United Nations Framework Convention on Climate Change，UNFCCC）締約方會議（Conference of the Parties，COP）及周邊會議，我們以「健康系統最前線 - 為下一世代醫療提供支援」為題，提出「氣候變遷調適金融」的概念，並傳達南山人壽推動原鄉關懷列車等致力消弭「健康不平等」的各項行動與理念，讓世界看見臺灣。

卓越經營實績，落實淨零承諾

在南山人壽與各方攜手努力下，2025 年我們在永續與專業領域屢獲殊榮，包含：榮獲《亞洲保險業獎》「年度最佳健康保險公司」；於臺灣企業永續獎（TCSA）奪下「百大永續典範企業」、「永續報告獎 - 白金級」等五項大獎，及全球企業永續獎（GCSA）「永續報告書獎 - 銀級」。此外，更獲得《遠見》ESG 企業永續獎首獎、保險信望愛獎「最佳社會責任獎」與保險卓越獎「公益關懷卓越獎 - 壽險組銀質獎」。同時，我們也連續第四年與子公司南山產物雙雙名列主管機關「公平待客原則評核」前 25%，成為業界唯一。多項國內外獎項的肯定，更堅定南山推動永續的決心。2025 年也是南山淨零成果豐碩的一年，我們積極發揮金融業引導產業轉型的角色，落實自身營運減碳並達成科學基礎減碳目標（SBTi），實踐淨零承諾。

永續健康領航者，守護世代傳承

透過第 13 本永續報告書，南山人壽持續回應聯合國永續發展目標（SDGs），對接國內外永續趨勢與標準，以公開、透明且平衡的資訊揭露，呈現永續發展的投入與成果。

展望未來，面對政經情勢動盪、氣候與自然風險升高、健康與醫療不平等的挑戰，南山人壽將秉持「誠信、利他、溫暖、開創」四大文化價值觀，與利害關係人攜手持續攀峰躍進，領航永續健康。

“讓未來，有備而來”

董事長暨企業永續委員會召集人

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

永續榮耀

國際肯定

榮獲《亞洲保險業獎 Asia Insurance Industry Awards》
2025 亞洲年度最佳健康保險公司

2 度入選《Brand Finance》
全球百大最有價值保險品牌

榮獲《2025 亞洲信譽壽險顧問獎 ATLAA》
年度最佳數位轉型公司

榮獲《2025 Celent Model Awards》
- **模範保險公司創新發展獎**
- **模範風險管理獎**

榮獲《2025 Forrester Enterprise Architecture Awards》

榮獲《2025 IIC Asia Award 年度最佳健康保險創新獎》

榮獲《GCSA 全球企業永續獎》
永續報告書（英文）銀級

榮獲亞洲企業商會《亞洲企業社會責任獎 AREA》
- **人力投資獎**
- **企業永續報告書獎**

榮獲《2025 GRESB》
- **五星獎**
- **綠星獎**
- **卓越獎**

榮獲 《2025 Asia Sustainability Reporting Awards（ASRA）- Human Rights》
銅獎

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

國內肯定

「臺北南山廣場」榮獲
《2025 TWSAA 臺灣建築永續獎》
金獎

榮獲《2025 企業海洋永續貢獻獎》

榮獲《ESG for Culture 影響力獎暨第 17 屆文馨獎》
資源協助獎

榮獲哈佛商業評論《數位轉型鼎革獎》
智慧管理轉型獎 - 楷模暨 AI 應用特別獎

榮獲金管會《配合政策推動各項保險業務 - 微型保險競賽》
- **業務績優獎**
- **身心障礙關懷獎**
- **衝刺獎**

榮獲讀者文摘《2025 年信譽品牌大調查 - 保險公司類》
信譽品牌金獎

榮獲《Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制》
「卓越領航獎」

榮獲《2025 第 21 屆遠見 ESG 企業永續獎》
傑出方案公益推動組 首獎

榮獲《2025 TCSA 臺灣企業永續獎》
- **臺灣 100 大永續典範企業**
- **永續報告獎 - 金融及保險業 第 1 類白金級**
- **透明誠信領袖獎**
- **氣候領袖獎**
- **社會共融領袖獎**

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

榮獲臺灣服務稽核協會《2025 第一屆臺灣金融業公平待客大調查》

卓越體驗企業（壽險類）

榮獲工商時報《數位金融獎》

- **數位普惠獎保險組（壽險）- 優質獎**
- **數位服務獎保險組（壽險）- 優質獎**
- **數位公平待客保險組（壽險）- 優質獎**

與南山產物雙雙榮獲金融監督管理委員會《公平待客原則評核》

前 25% 績優企業

榮獲現代保險健康理財雜誌《保險品質獎》

南山人壽

- **最值得推薦 - 特優**
- **知名度最高 - 特優**
- **理賠服務最好 - 特優**
- **業務員最優 - 特優**

南山產物

- **最佳形象 - 優等**
- **最佳售後服務 - 優等**

榮獲《國家品牌玉山獎》

南山人壽

- **傑出企業類全國首獎及玉山獎**
- **最佳產品類玉山獎**
- **最佳人氣品牌類全國首獎 1 項、玉山獎 3 項**

南山產物

- **最佳產品獎（社福團體專業責任獎） 全國首獎**
- **最佳產品獎（社福團體專業責任獎） 玉山獎**
- **傑出企業獎 玉山獎**

榮獲財訊雙週刊《財訊金融獎》

南山人壽

永續金融獎（非金控類）優質獎

南山產物

消費者金融品牌獎 產險客戶推薦 第三名

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

榮獲《保險信望愛獎》

南山人壽
- 最佳社會責任獎 - 壽險組 得獎
- 最佳保險教育貢獻獎 - 壽險組 優選
- 最佳保險專業獎 - 壽險組 優選

南山產物
- 最佳社會責任獎 - 優選
- 最佳保險專業獎 - 優選

榮獲《2025 臺灣保險卓越獎》

南山人壽
- 公益關懷卓越獎 - 壽險組 銀質獎
- 保戶服務卓越獎 - 壽險組 銀質獎
- 商品創新專案企畫卓越獎 - 壽險組 銀質獎
- 人才培訓卓越獎 - 壽險組 銀質獎

南山產物
- 保戶服務卓越獎 金質獎
- 商品創新專案企畫卓越獎 銀質獎
- 人才培訓專案企畫卓越獎 銀質獎

榮獲保險龍鳳獎

南山人壽
- 外勤組特優
- 內勤組優等

南山產物

財金保險系畢業生最嚮往的產險公司 - 優等

榮獲《TSAA 臺灣永續行動獎》

南山產物

SDG 11 永續城市 金級

榮獲金管會《配合政策推動各項保險業務》績效優良

南山產物
- 強制汽車責任保險差異化管理競賽 - 第二名
- 推動董事會多元化政策獎

榮獲財團法人住宅地震保險基金《113 年度住宅地震基本保險非貸款件數及投保率獎勵活動》

南山產物

續保約定案件績優獎 - 第一名

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

公司簡介

南山沿革

南山人壽成立於 1963 年 7 月，為全臺規模最大之獨立保險公司，以專業經營、財務穩健著稱。在業務夥伴素質、教育訓練、科技應用、商品創新及保戶服務等各方面，均居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。

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

當人生面臨風險時，每一張保單皆能發揮安定人心、守護保戶的功能。60 餘年來，南山人壽在臺灣傳遞關懷與溫暖，用行動實踐保險「公益服務業」的核心價值。秉持「未來 有備而來」的企業承諾，成為保戶、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。

重要變革

- **2017** 概括承受朝陽人壽除保留資產負債外之全部資產、負債及營業，協助政府健全保險市場發展
- **2016** 取得美亞產險 100% 股權，美亞產險成為南山人壽 100% 持股子公司，並更名為南山產物
- **2012** 經主管機關核准為公開發行公司
- **2011** 潤成投資控股股份有限公司入主，深耕在地
- **1970** 公司改組，由美國國際集團（AIG）接辦
- **1963** 設立登記及開業

參與之國際永續相關倡議

- 科學基礎減碳目標 (Science Based Targets, SBT)
- 氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

參與之國際 ESG 相關評比

- 惠譽國際信用評等 (Fitch Ratings)
- 標普全球企業永續評鑑 (S&P Global Corporate Sustainability Assessment, CSA)

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

營運概況

南山人壽的服務網遍及全國，分公司 25 家，通訊處 291 處，透過逾 5,000 名內勤員工及逾 3 萬名業務夥伴，打造緊密的服務網路，為超過 667 萬名保戶、相當於四分之一的臺灣人口，提供優質的保障及保險規劃服務。

1. 總公司 / 國際保險業務分公司
   臺北市信義區莊敬路 168 號
2. 大同分公司
3. 中山分公司
4. 基隆分公司
5. 臺北大安分公司
6. 東臺北分公司
7. 三重分公司
8. 板橋分公司
9. 中壢分公司
10. 桃園分公司
11. 宜蘭分公司
12. 新竹分公司
13. 苗栗分公司
14. 北臺中分公司
15. 臺中分公司
16. 彰化分公司
17. 南投分公司
18. 花蓮分公司
19. 雲林分公司
20. 嘉義分公司
21. 新營分公司
22. 臺南分公司
23. 北高雄分公司
24. 高雄分公司
25. 屏東分公司

辦事處

- 越南河內辦事處
- 大陸上海代表處

分公司	通訊處
25 間	291 處

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

2025 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，2025 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，2025 年新契約保費收入、總保費收入及稅後淨利穩居業界前三大領先地位，合併營業收入，達新臺幣 4,407 億元，合併資產約新臺幣 5.63 兆元，合併淨值為新臺幣 3,571 億元，合併稅後淨利約新臺幣 290 億元，資本適足率 263.29%、淨值比 6.71%，展現穩健企業體質。截至 2025 年底，南山人壽有效保單超過 1,191.1 萬件；南山產物有效保單數量逾 219 萬件，其中含再保險分進件數共 43 件。展望未來，南山人壽將持續強化企業體質並推展企業永續，為各利害關係人及社會，創造社會公益與經濟價值。2025 年財務經營績效請詳下表：

直接經濟價值表

單位 ： 新臺幣、人

年份	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
產生的經濟價值				
營業收入（億元）	4,788	4,676	4,914	4,407
總保費收入（億元）	3,021	2,783	2,995	2,946
本期稅後淨利（億元）	316	221	425	290
分配的經濟價值				
按國家別支付政府的款項（億元）	80	34	54	46
薪資福利支出（億元）	78	79	88	84
營運成本（億元）	4,173	4,207	4,244	3,918
支付給股東的款項（億元）	61.5	-	87.7	-

年份		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
社區投資總金額（億元）		1.80	1.96	1.96	2.10
社區投資總金額佔公司營收比例（‰）[註3]		0.4	0.4	0.3	0.5
留存的經濟價值					
留存的經濟價值 (億元)		394	354	438	357
資產總值與員工人數					
資產總值（兆元）		5.28	5.39	5.62	5.63
總員工人數（人）	南山人壽	4,092	4,190	4,297	4,392
	南山產物	760	772	812	844

註 1：支付給股東的款項金額係將股票股利按照發放日股價計算。
註 2：社區投資總金額計算方式同公益總投入統計表之總金額；包含現金捐贈、企業志工投入、時間貢獻、實物捐贈、管理費用；志工時數換算方式係以投入時間 * 員工平均薪資計算。
註 3：社區投資總金額 / 營業收入 * 1,000。

個體營收數據

單位：新臺幣 (千元)

公司個體	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
南山人壽	472,501,459	461,816,606	483,598,905	430,764,556
南山產物	5,020,233	6,127,323	7,973,610	9,559,785
Nanshan Life Pte. Ltd.	-	-	332,902	1,319,050

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

南山價值鏈

註：2025 年南山之行業別及價值鏈結構無顯著變化。

南山影響力

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。2025年在參與永續組織及產貿易協會相關事務方面，投入逾新臺幣694萬元，而在學術、永續及公益贊助方面，投入逾新臺幣3,719萬元。總投入金額逾新臺幣 4,414 萬元，南山以實際行動支持永續議題發展。南山人壽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。

2025 年，南山人壽由尹崇堯董事長親自率領永續健康團隊，參與《聯合國氣候變化綱要公約》（United Nations Framework Convention on Climate Change, UNFCCC）第 30 屆締約方會議（Conference of the Parties30, COP30），為此次臺灣金融業出席層級最高者。南山人壽以高度誠意與國際社會交流，分享臺灣在山林保護與原住民族生態的實務經驗，並傳遞公司長期關注原鄉發展、致力消弭健康不平等及推動永續健康的具體行動與承諾。

會議期間，南山人壽呼應 COP 氣候行動中「推動具韌性的健康體系」的關鍵目標，強調在氣候風險加劇的情勢下，健康保障與風險管理機制之關鍵角色。作為與健康及環境風險高度相關之保險機構，南山人壽持續深化對氣候與永續風險之辨識與管理能力，協助社會大眾減緩氣候變遷帶來之衝擊，並透過實際行動發揮永續影響力，實踐「永續健康領航者」之企業責任，讓世界看見臺灣。

2025 年投入逾新臺幣 **694 萬元**
參與產業相關事務

尹崇堯董事長親自參與
《聯合國氣候變化綱要公約》締約方大會 (COP30)，並呼應氣候行動關鍵目標

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

永續組織參與及倡議

南山人壽透過積極參與 ESG 論壇及研討會活動，與各界永續學者專家或企業交流，適時分享南山實務經驗，以推動臺灣企業永續發展。2025 年，於永續發展推動之總金額逾新臺幣 446 萬元。

議題	名稱	擔任職務	對組織之影響力
氣候變遷	世界氣候基金會（World Climate Foundation）	會員	• 參與 WCF 世界氣候峰會，尹崇堯董事長擔任論壇講者，分享南山及臺灣經驗，將臺灣產官學界作為帶到國際舞臺，展現國際影響力 • COP 會議與觀展交流
	社團法人臺灣淨零排放協會（TNZEA）	特級會員	• 藉由協會影響力，共同實踐淨零轉型目標
	抗高溫調適對策聯盟	會員	• 藉由聯盟影響力，共同實踐氣候調適行動
	中華民國企業永續發展協會（BCSD Taiwan）	贊助「自然與生物多樣性倡議平台」	• 參與會議 • 贊助「自然與生物多樣性倡議平台」，強化永續專責人員教育訓練課程 • 邀請相關部門參與永續各式主題工作坊
永續金融	中華民國企業永續發展協會（BCSD Taiwan）	常任會員	
	永續金融科技產學小聯盟	尊爵會員	• 產學合作交流
企業永續發展	臺灣企業永續研訓中心（TCCS）	會員	• 參與永續沙龍 • 參與理事會議
	天下永續會	會員	• 參與工作坊、論壇
	ESG 遠見共好圈	會員	• 參與工作坊、論壇 • 擔任 PodCast 及會員大會講者，分享南山經驗，擴大影響力
	CSRone 永續平台	贊助「2025 亞太永續分析國際論壇暨臺灣循環經濟獎頒獎典禮」	• 透過同業與異業交流，增進內部永續認知與認同，將外部經驗向內部傳承
	優樂地永續平台	永續 iLab 計畫	• 參與多元活動，掌握永續熱門議題與趨勢

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

非永續組織參與及倡議

單位：新臺幣(元)

	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
中華民國人壽保險商業同業公會	1,524,000	1,524,000	1,524,000	1,524,000
財團法人金融法制暨犯罪防制中心	480,000	480,000	480,000	480,000
財團法人工業技術研究院健康樂活與智慧醫療照護聯盟	300,000	300,000	300,000	300,000
其他	8,617,816	1,046,880	7,152,540	11,705,937
合計	10,921,816	3,350,880	9,456,540	14,009,937
資料覆蓋率（%）	100	100	100	100

註 1：本公司近四年度無對政治團體及遊說活動有相關支出。
註 2：本表所揭之數據，係依當年度資料蒐集範疇與可取得之資訊進行彙整。隨著資料盤點與管理機制逐步精進，部分營運範疇之資料納入情形與前期報告書有所調整，爰致數據與以前年度揭露結果存在差異。

倡議議題	組織名稱	公司角色	運作情形
產業發展	中華民國人壽保險商業同業公會	支持	• 參與會員大會及各研究小組 / 委員會
犯罪防制與阻詐	財團法人金融法制暨犯罪防制中心	支持	• 參與會員大會 • 參與會議及課程
永續健康	財團法人工業技術研究院健康樂活與智慧醫療照護聯盟	支持	• 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

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

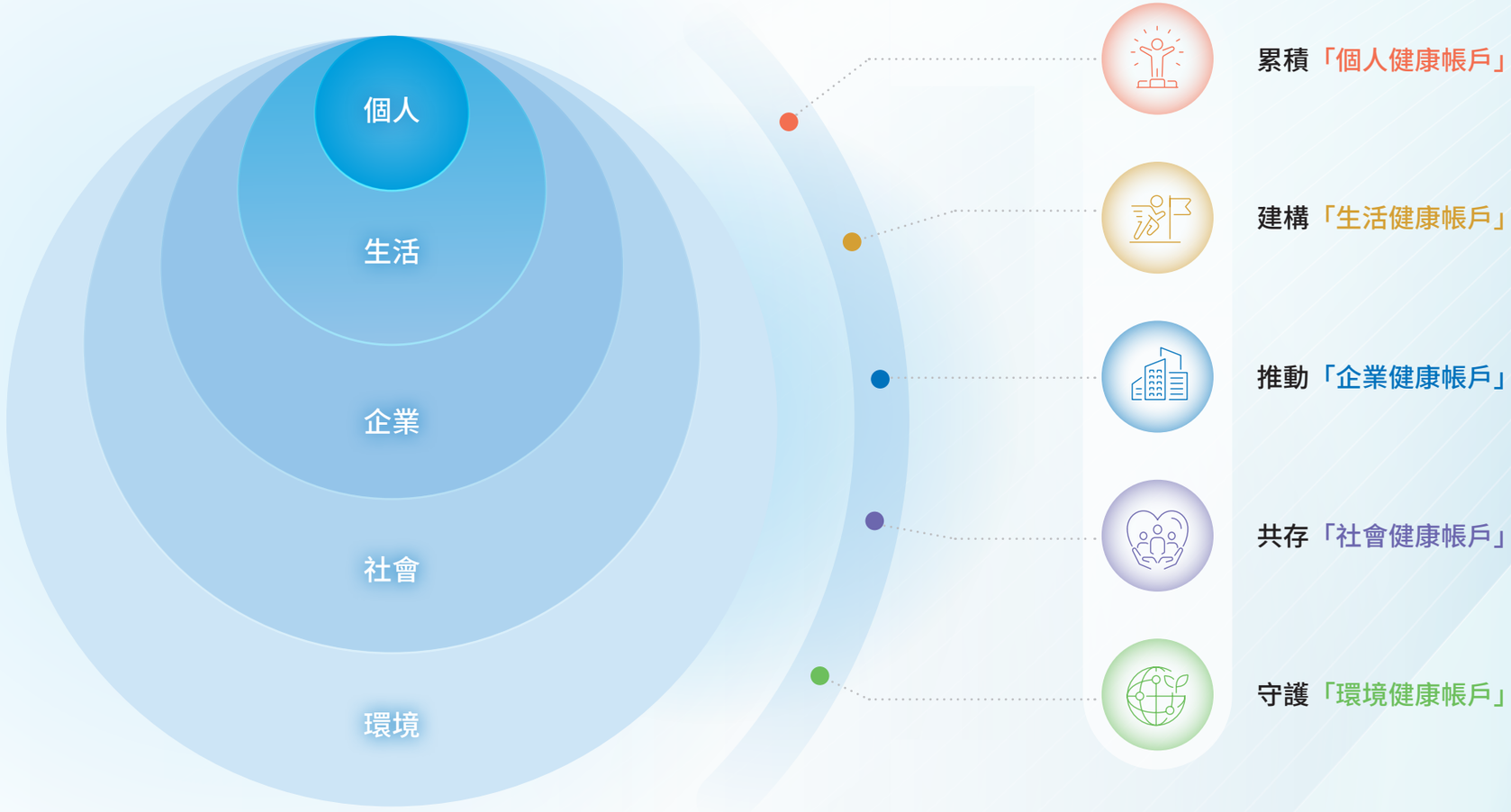
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

永續健康策略特刊

為實踐「永續健康領航者」之願景，南山人壽持續透過五大健康帳戶的建構與運作，系統性強化永續與健康資本之韌性，並逐步擴展服務範疇，發展以健康為核心的多元商品與服務。

南山人壽採「循序漸進」為策略主軸推動五大健康帳戶，由個人健康出發，逐步擴展至生活型態、企業職場與社會層面，最終以環境守護為基礎，形塑建構永續健康生態系。



深化健康促進與預防機制，落實公平待客權益守護

面對高齡化與疾病風險日益增加的趨勢，南山人壽以「個人健康帳戶」為起點，透過多元保險商品與服務，結合健康促進、風險預防與權益保障機制，協助保戶建立全方位的健康管理能力，為永續健康奠定基礎。

以外溢機制驅動健康行為，強化疾病預防能力

南山人壽持續推動外溢型健康保險，將健康促進融入商品設計，透過健康檢查、疫苗接種及癌症篩檢等機制，結合現金回饋、保障增額與保費折減等誘因，引導保戶建立健康的個人習慣。2025 年外溢保單新契約銷售件數達 51 萬件，外溢商品占健康險比率逾六成，期待透過「預防與保障並重」的模式，持續提升疾病預防與早期發現能力。

建構多元長照保障，因應高齡化社會需求

因應高齡化趨勢，南山人壽持續發展多元長期照顧保險商品，提供不同族群彈性的選擇，並透過流程優化提升服務可及性。除領先業界推出首張涵蓋輕度失智給付之「幸福憶百健康終身保險」外，同時推動「長照理賠簡化程序」，截至 2025 年簡化程序已適用約 42 萬件契約，降低高齡保戶申請負擔，強化長期照護支持體系。

落實公平待客原則，守護客戶權益與信任基礎

南山將公平待客原則融入企業治理與營運流程，從商品設計到服務體驗全面強化客戶權益保障。2025 年南山人壽及南山產物連續四年入選公平待客評核前 25%，展現制度落實成果。同時，全年辦理 2,036 場防詐宣導活動、觸及逾 16.9 萬人次，並有 99.8% 內勤同仁完成相關訓練，持續提升金融友善與客戶保護機制，打造值得信賴的保險服務體驗。

2025 亮點績效

金管會公平待客原則評核蟬聯
前 25%

2025 年理賠服務滿意度達
98.12%

領先推動「**長照理賠簡化程序**」，
保戶連續領取四期保險金後，
第五期起無須往返醫院取得證明

領先業界推出首張涵蓋輕度失智
給付之「**幸福憶百健康終身保險**」，
提供全階段的終身失智守護

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

建構健康生活守護圈，延伸對客戶相關的健康服務

面對生活型態改變與慢性疾病風險上升，健康管理已從醫療場域延伸至日常生活。南山人壽以「生活健康帳戶」為核心，透過數位平台與整合式服務，將健康促進融入日常情境，協助民眾建立良好健康習慣，打造全方位的健康生活支持體系。

以健康守護圈串聯多元服務，打造全方位健康支持網絡

南山人壽透過「健康守護圈」整合健康促進與醫療照護資源，提供涵蓋預防、管理與照護的一站式健康服務。透過「測、看、聊、找」四大功能架構，以及遠距健康管理、癌症照護與健康樂活地圖等主題服務，協助保戶於不同健康階段取得所需支持。2025 年健康守護圈官方網站瀏覽次數累積達 394 萬次，合作夥伴拓展至 50 家，青年軍服務次數已逾 59 萬次，展現平台於健康服務整合與擴散上的成效。

以 BAM 數位平台促進健康行為，深化日常健康管理

南山人壽透過「BAM 活力洋溢 APP」，以遊戲化與數據追蹤之功能，引導使用者養成規律運動與健康生活習慣。透過健康任務、積分回饋與社群互動設計，提升使用者參與意願。2025 年使用者合計總步數逾 1,055 億步，歷年累積總步數超過 2,927 億步，展現平台持續促進民眾規律運動之成效。

以健康白皮書洞察風險趨勢，引領全民健康行動

南山人壽透過《永續健康白皮書》分析國人健康風險與生活型態變化，作為健康倡議與服務發展的重要依據。2025 年調查有效樣本達 15,297 份，顯示國人最關注之健康議題為癌症、失智症與心血管疾病，其中失智症關注度持續提升。調查亦發現，近 47% 國人運動不足、近四成晚睡，反映生活型態對健康之潛在影響。南山人壽藉由數據洞察推動健康倡議，強化全民預防意識，並引導社會邁向更永續的健康生活模式。

2025 亮點績效

健康守護圈合作夥伴達 **50 家**，青年軍服務次數已逾 **59 萬人次**

具備 4 項專案加值服務，包含 **遠距健管專案**、**癌症照護服務**、**健康樂活地圖** 及 **失智長照服務導航**

健康守護圈平台累積瀏覽人次達 **394 萬次**

BAM 活力洋溢累計會員數達 **15 萬人**，2025 年累計總步數達 **1,055 億步**

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

發揮團險龍頭影響力，賦能企業建構幸福職場

隨著健康議題由個人延伸至職場場域，企業健康已成為提升營運韌性與人才競爭力的重要關鍵。南山人壽以「企業健康帳戶」為核心，打造兼具發展性與幸福感的職場，支持員工身心健康與企業永續成長。

以人才賦能驅動組織成長，提升企業競爭力

南山人壽持續深化人才賦能與發展機制，透過分級培訓體系與多元學習資源，培育具備專業能力之跨域人才。培訓內容涵蓋專業職能、領導力發展及數位轉型等面向，並結合敏捷、RPA 及數據分析等課程，強化員工應對未來挑戰之能力。

推動多元健康促進措施，打造活力職場文化

南山人壽致力於營造健康與關懷並重的工作環境，透過健康檢查補助、運動促進及多元員工關懷措施，協助員工維持良好身心狀態。除提供優於法規之健康檢查與健康假外，亦導入職場健康管理與專業醫護支持機制，並結合社團活動與健康促進方案，提升員工參與意願與生活品質。同時，公司提供長期照顧保險、醫療保障及家庭支持措施，建構完善的員工照護體系，強化職場整體健康韌性。

優化辦公環境與制度設計，提升工作體驗

南山人壽持續優化辦公空間與制度設計，打造安全、友善且具包容性的工作場域。透過設置哺乳室、愛心停車位及完善之員工支援措施，回應不同族群需求。同時，透過完善之福利制度、育嬰支持與退休關懷機制，協助員工兼顧工作與家庭，強化長期留任與組織穩定性，打造兼具效率與溫度的企業健康環境。

2025 亮點績效

2025 年南山人壽內勤員工健檢率達 **94%**

2025 年南山人壽及南山產物申請生育補助人數共 **66 人**

截至 2025 年年底，人身保險類微型保險團險類累計承保人數達 **193,915 人**

通過 **ISO 45001** 職業安全衛生管理系統國際認證，建構系統化職場安衛機制

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

挹注社會公益資源，縮短多元族群保障缺口

隨著健康議題由個人與職場延伸至整體社會，社會健康成為強化整體韌性與促進永續發展的重要關鍵。南山人壽以「社會健康帳戶」為核心，從普惠金融、社區醫療及在地關懷三大面向出發，持續擴大健康保障與服務的可及性，打造更具包容性與韌性的社會健康網絡。

推動普惠金融服務，提升保障可及性

南山人壽秉持保險業服務社會之使命，透過多元且具包容性的保險商品與服務，持續縮小保障落差，讓不同族群皆能獲得基本風險保障。針對經濟弱勢、高齡者及身心障礙族群，提供低門檻且可負擔的保險方案，並結合慈善基金會資源擴大影響力。歷年累計捐贈金額約新臺幣 1.4 億元，受惠人次逾 105 萬人，持續提升金融服務之可及性與社會包容性。

深化社區醫療網絡，強化健康照護支持

南山人壽透過長期推動醫療關懷計畫與多元合作機制，持續強化社區醫療資源之可及性。攜手全臺 210 家合作醫院，建立弱勢病患醫療救助網絡，累計捐助金額達新臺幣 6.47 億元，並透過「醫療救助基金」累計協助約 4.8 萬人次弱勢民眾獲得必要醫療照護。同時，透過原鄉關懷列車與居家醫療支持方案，將社會健康策略延伸至弱勢平權與偏鄉韌性建設，結合健康促進與遠距服務，提升整體社區健康管理能力與照護韌性。

深耕在地關懷行動，促進社會共融與支持

南山人壽持續深化在地關懷與公益行動，透過志工服務與多元合作，回應不同族群需求並促進社會共融。2025 年共辦理超過 180 場關懷活動，服務逾 23.7 萬人次，並動員志工投入災害支援、社區服務及弱勢關懷。同時，透過捐血行動、物資捐助及長者照護等多元方案，持續擴大社會影響力，打造具溫度且可持續的社會支持網絡。

2025 亮點績效

公益總投入整體價值約當新臺幣 **2.1 億元**

透過南山人壽團體與集體投保型微型傷害保險，2025 年捐贈保費約新臺幣 **2,152 萬元**，幫助 **11.1 萬**名弱勢民眾獲得保障

「原鄉關懷列車」計畫 2025 年前進 10 個原鄉部落，服務逾 **3.2 萬** 原鄉民眾

「失智服務導航」系統使用次數累計達 **6.6 萬**多次

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

深植環境健康策略，以科學減碳引領永續未來

面對氣候變遷與自然環境退化的雙重挑戰，環境健康已成為支撐人類與社會長期韌性的關鍵基礎。南山人壽以「環境健康帳戶」為核心，透過氣候行動、國際倡議參與及自然風險管理三大面向，持續深化低碳轉型與環境治理，打造兼具氣候與自然韌性的永續健康生態系。

導入 SBT 減碳路徑，強化氣候行動與轉型韌性

南山人壽依循科學基礎減量目標（SBT），將氣候行動落實於營運與投資決策中，確保減碳路徑與《巴黎協定》1.5° C 目標一致。以 2022 年為基準年，承諾 2030 年範疇一與範疇二排放量減少 42%，並推動投資組合低碳轉型，設定 2028 年符合 SBT 目標之投資部位比例達 50.2%。2025 年範疇一與範疇二排放量較基準年減少約 34.17%，持續朝淨零目標穩健邁進，並同步推動再生能源使用與能源轉型計畫，提升整體氣候韌性。

參與國際氣候倡議，擴大永續影響力

南山人壽積極參與國際氣候行動，持續於聯合國氣候變遷大會（COP）發聲。2025 年由董事長尹崇堯率領團隊參與 COP30，分享臺灣於山林保護與原住民族生態的實務經驗，展現長期深耕原鄉關懷與健康不平等議題之成果，持續深化與國際接軌之氣候治理行動。

導入 TNFD 與氣候治理架構，強化自然風險管理

面對生物多樣性流失與自然資源壓力，南山人壽導入 TNFD（自然相關財務揭露）架構，將自然風險納入企業治理與決策流程，並結合 TCFD 氣候治理架構，建立風險辨識、評估與管理機制。

2025 亮點績效

臺北南山廣場正式取得 SmartScore 黃金級與 WiredScore 白金級 **智慧建築雙認證**

榮獲《Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制》「**卓越領航獎**」

2025 年以綠色採購為主軸，首次辦理**供應商評鑑**

推動電動機車補助專案，共有 92 位同仁提出申請，總補助金額達 **85 萬元**

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

永續價值管理與架構

南山人壽永續發展策略

保險業最大責任即在協助不同類型之客戶移轉風險，南山人壽以「永續健康領航者」為願景，透過保險業核心業務，提升客戶及利害關係人的發展韌性。南山發揮關注利害關係人所需之產業特性，於 2025 年以「永續健康」為目標，提出五大永續主軸：個人健康（Personal）、生活健康（Lifestyle）、企業健康（Corporate）、社會健康（Social）、環境健康（Environmental），聚焦各項 SDGs，從不同利害關係群體之視角及需求策劃企業永續發展藍圖，落實企業同為地球公民之責。

策略主軸	個人健康	生活健康	企業健康	社會健康	環境健康
面向	健康守護、公平待客	健康守護圈	幸福職場、夥伴共好	社會共融、普惠金融	環境韌性、低碳營運
長期策略目標	• 最佳健康陪跑者 • 實踐保險賦能	• 深耕關懷，活力未來	• 以貼心出發的職場文化 • 全人發展職涯體驗 • 共榮夥伴關係	• 提升金融普及性 • 深化醫療公益影響力 • 減緩醫療不平等 • 根植與推動在地發展	• 2028 低碳投資目標 • 以金融加速轉型 • 海洋守護引航員 • 營運減碳與永續建築 • 永續供應鏈
SDGs	SDG3 SDG10 SDG12 SDG16	SDG3 SDG17	SDG3 SDG5 SDG8 SDG10 SDG17	SDG1 SDG3 SDG4 SDG11 SDG10 SDG17	SDG6 SDG7 SDG11 SDG13 SDG14 SDG15
對應章節	1 個人健康	2 生活健康	3 企業健康	4 社會健康	5 環境健康
重大永續主題	• 公平待客與服務品質管理	• 數位金融與 AI 治理 • 資訊安全與隱私保護	• 營運績效 • 公司治理與誠信經營 • 法令遵循	• 財務健康與包容	• 氣候與自然策略 • 責任投資

2025 年辦理有助於利害關係人（Stakeholders）瞭解聯合國永續發展目標（SDGs）以及我國永續發展政策之活動共 1,673 場次，除以總資產 (十億) 之比率為 29.7%。

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

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變動狀況。本年度以財務資本之資本投入為最高。

資本類型	資本投入之必要性說明	資本投入（新臺幣億元）	永續策略主軸	策略 / 關鍵目標		資本產出	關鍵資本產出數據		
				短期	中、長期		2023 年	2024 年	2025 年
財務資本	• 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。	246.4	企業健康	• 持續穩健的保費收入及永續投資，守護保戶資產及創造股東利益，厚植企業永續成長的動能。	• 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）	4,676	4,914	4,407
						資產總值（新臺幣兆元）	5.39	5.62	5.63
製造資本	• 維持資訊系統安全、降低損害所造成營運中斷風險。	1.097	生活健康	• 以國際標準為基礎，保障資訊資產的機密性、完整性與可用性。 • 參與壽險公會資安聯防資訊分享。 • 強化供應鏈安全與資安管理。 • 針對新興科技風險，建立應變程序進行災難備援演練。	• 逐步擴大資訊安全管理導入與驗證範圍。 • 以資安治理成熟度量化南山資安作為，精準改善資安弱項。 • 研究人工智慧資安風險管控，並持續強化。 • 依主管機關要求導入零信任架構。	內勤員工資訊安全相關教育訓練平均時數（小時）	3	3	3
						年度投入資安經費占全部資訊預算費用之比率（%）	9	8	9
智慧資本	• 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，時刻強化市場競爭力。	0.055	個人健康	• 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。	• 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）	58	52	50
						暖心關懷服務累積服務保戶（人次）	12,064	25,991	30,336
						健康守護圈平台累積瀏覽人次（萬）	117	304	394
	• 透過向智慧財產主管機關取得專利及商標之註冊，創造並保護具有未來競爭優勢之智慧財產權。	0.002	企業健康	• 持續進行智慧財產之取得、保護、維護及運用。	• 運用檢索機制及舉辦教育訓練，以積極管理、保護自身之智慧財產，並尊重他人之智慧財產。	取得專利註冊（臺灣 / 件）	0	0	4
						取得商標註冊（臺灣 / 件）	0	30	0

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

資本類型	資本投入之必要性說明	資本投入（新臺幣億元）	永續策略主軸	策略 / 關鍵目標		資本產出	關鍵資本產出數據		
				短期	中、長期		2023 年	2024 年	2025 年
人力資本	• 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展。 • 強化員工專業技能及多元發展能力。	85	企業健康	• 持續檢視及提升薪酬競爭力，強化薪酬福利措施。 • 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。	• 適時調整薪酬福利機制，保持策略彈性，確保人才競爭優勢。 • 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。	內勤員工總薪資福利費用（新臺幣億元）	79	88	84
						內勤員工平均訓練時數（小時）	75.2	63.5	80.9
						健身中心當年使用總人次	4,314	4,287	4,377
						內勤員工健檢率（%）	92	94	94
社會資本	• 深耕公益慈善議題，推動社會善的循環，提升民眾幸福感。 • 結合保險業核心能力，積極推動及參與各項公益活動，有效凝聚員工之向心力。	2.1	社會健康	• 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。 • 透過愛心志工組織，在社會各角落傳遞愛與關懷。 • 提供業務夥伴優質創業平台。 • 提供保戶優質保戶體驗服務。	• 打造公益平台，整合企業資源，擴大公益影響力。 • 透過志工服務，實現長期、持續關懷的承諾。 • 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」。 • 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）	7,742.7	9,118.9	9,361
						總受惠人次	364,886	613,278	561,393
						志工服務人次（萬）	1.3	1.3	1.4
						慈善基金合作醫院（家）	210	210	210
						弱勢醫療補助人數	2,213	2,825	2,521
						微型保險捐贈人次（萬）	19.5	28.6	28
自然資本	• 導入及執行系統性的環境管理程序，有助提升營運據點環境管理效率。 • 降低龐大建築物能、資源損耗，有助提升能源使用效率，及提升工作環境之舒適度及品質。	2.2	環境健康	• 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。	• 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。	電子單據及個人保單電子保單節紙量（萬張）	4,591	5,056	5,700
						綠色採購金額（新臺幣千萬元）	14.8	13.9	22.3
						生活垃圾量（公斤）	269,330	271,236	263,568

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

南山永續發展架構

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，負責 ESG 相關決策及年度目標之審議與核定。委員會每季召開會議，並定期向董事會報告永續績效。

「企業永續委員會」下設 7 大永續執行小組，由總經理統籌，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 ESG 議題之規劃、推動及追蹤，透過多元管道瞭解利害關係人之合理期望及需求，妥適回應其所關切之重要永續發展議題，並每季向永續委員會報告成果。

此外，南山積極參與、簽署或遵循永續發展相關主題之國內外倡議與評比，包含：GRI、SASB、SDGs、SBTi、TCFD、TNFD、PCAF、UN Global Compact、IR Framework、PRI、PSI、LEED、WELL、GRESB、UL 健康建築認證、中華信用評等、S&P、Fitch 等；亦主動依循聯合國世界人權宣言、聯合國工商企業與人權指導原則、國際勞工組織公約制定人權相關政策。並透過每月發行 ESG in Action 南山永續電子報及辦理董事及高階主管永續教育訓練課程，深化組織整體永續意識與治理能力。

為落實永續治理，各層級組織單位亦將永續發展相關目標納入訂定年度關鍵績效指標（KPI）之考量，涵蓋責任投資、供應商管理、資安治理、氣候相關財務揭露、公平待客、通路招攬與服務品質、保戶及員工健康促進、人才培育等項目，並透過每季追蹤改善及年度總檢視，以作為績效評估之依據。未來將持續強化績效評核與獎勵機制之連結，以促進組織整體推動力。有關南山於各 ESG 議題之正負面衝擊管理方針及利害關係人意見與回饋機制，詳見利害關係人鑑別與溝通以及重大主題鑑別與管理。

2025 年呈報企業永續委員會之重要議題

為具體推動南山企業永續，督導永續發展推動情形及促成環境、社會與經濟三贏的目標，通過新訂政策「責任投資政策」及政策修訂「永續發展實務政策」、「人權政策」及「企業永續委員會組織規程」並提報董事會決議通過。

其他事項

永續重大主題鑑別結果、TCFD 氣候相關機會、2024 年永續報告書、數位治理及創新報告、IFRS 永續揭露準則 S1 S2 導入等

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

利害關係人鑑別與溝通

1 分析潛在利害關係人 → 2 依循 AA1000SES 原則評分 選定主要利害關係人 → 3 盤點對主要利害關係人之 溝通方式及成果

註：利害關係人係指受公司營運、產品與服務影響的實體或個人。

南山人壽重視與利害關係人之系統性溝通與持續對話。為深入瞭解內外部利害關係人所關注之重大議題，並據以規劃相應之管理方針與行動方案，本公司參酌自身營運現況及同業實務，初步辨識出 16 類潛在利害關係人，作為後續重要性評估與議合之基礎。本公司利害關係人之鑑別與評估流程，係依循 AA1000 Stakeholder Engagement Standard（AA1000 SES）五大原則辦理，並據此設計利害關係人鑑別評估問卷。本次評估蒐集永續創新發展部同仁之專業意見，針對各利害關係人類別進行重要性評分，以 3 分為滿分衡量其與公司營運及永續發展之關聯程度，並採 60% 以上（即 1.8 分）作為優先納入之門檻；達該標準者，視為本公司優先關注與回應之主要利害關係人，經辨識後共有 11 類主要利害關係人。在完成主要利害關係人之確認後，本公司進一步依據營運特性與議題屬性，建構對應之議合機制與多元溝通管道，並將利害關係人關注事項連結至各項永續主題，以強化回應品質與議合成效，持續精進永續治理作為。

南山人壽持續透過多元且具制度化之溝通方式（如客戶意見調查、拜訪請益等），定期蒐集並回應利害關係人之關切與期待，同時評估外界對公司資訊揭露之滿意程度，作為公司持續發展、執行、檢視與精進營運管理與永續策略之重要依據。

主要利害關係人	重要性與溝通策略	關注議題	溝通管道	對話實績與亮點
個人保戶及團體客戶	落實公平待客原則，提供多元的金融商品與服務，持續提升個人保戶及團體客戶之服務體驗。	• 數位金融與 AI 治理 • 財務健康與包容 • 公平待客與服務品質管理 • 資訊安全與隱私保護 • 公眾及客戶健康與安全	• 客戶滿意度調查 • 舉辦行銷活動 • 發行保戶刊物	• 樂齡專線滿意度達 **99%** • 客服櫃檯服務滿意度達 **99.9%** • 理賠服務滿意度達 **98%** • 發行南山 FUN 生活保戶雙月刊 **6 次**
股東（投資人/股東）	積極與股東及投資人議合，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。	• 營運績效 • 公司治理與誠信經營 • 風險管理	• 股東會 • 問卷回覆 • 定期面對面溝通 • 企業網站 / 股東服務、投資人關係、財務業務等相關資訊揭露 • 股東會年報	• 舉行 **1 次**股東常會
政府與主管機關	積極響應政府與主管機關政策與規範，落實雙向溝通。	• 法令遵循 • 資訊安全與隱私保護 • 公司治理與誠信經營 • 氣候與自然策略 • 社會參與及公共政策影響力	• 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	• 贊助保險事業發展中心舉辦研討會，年度共 **2 場**大型論壇

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

主要利害關係人	重要性與溝通策略	關注議題	溝通管道	對話實績與亮點
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。	• 數位金融與 AI 治理 • 公司治理與誠信經營 • 員工權益與福祉 • 員工多元化與平等機會 • 人才吸引與發展	• 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 • 公益服務志工活動 • 南山 e 學院 - 數位學習平台	• **23 件**內勤員工提問，**100%** 予以回應 • 內勤員工訓練時數人均 **80.9 小時**
業務夥伴與協力人員	根據職涯發展階段及需求，系統性的提供業務夥伴與協力人員精準的培訓，賦予從業所需的知識、態度與技能。	• 法令遵循 • 公平待客與服務品質管理 • 人才吸引與發展 • 人權承諾與保障 • 資訊安全與隱私保護	• 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》 • 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 • 南山人園地 /E 諮詢櫃檯	• 業務夥伴訓練時數達人均 **33 小時** • 2025 年度業務夥伴透過 E 諮詢櫃檯共諮詢或建議 **125,932 件**，其中有 **86%** 於 3 天內回覆
信用評等與 ESG 評級機構	積極回應信用評等與 ESG 評級機構之評鑑與問卷，強化永續資訊揭露品質。	• 責任投資 • 氣候與自然策略 • 人權承諾與保障 • 風險管理 • 公司治理與誠信經營 • 營運績效	• 國內評比問卷 • 國外評比問卷	• 參與**永續金融評鑑** • 參與**國際 DJBIC 評比問卷**
往來金融機構	與往來金融機構維持良好信任關係，強化資金調度與風險管理機制。	• 營運績效 • 法令遵循 • 公司治理與誠信經營 • 風險管理	• 透過定期 / 不定期會議、專業交流及合作討論等方式，與再保人維持穩定溝通	• 為提升保戶保障並強化風險管理，本公司與超過 10 家再保人舉辦逾 **50 場**會議，進行專業交流與合作討論，全年完成至少 10 件再保險安排，有效分散風險並提升公司承保能量，展現穩健經營與永續發展之成果

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

主要利害關係人	重要性與溝通策略	關注議題	溝通管道	對話實績與亮點
產業公協會	積極參與產業公協會活動，攜手推動保險業永續發展與政策。	• 責任投資 • 數位金融與 AI 治理 • 資訊安全與隱私保護 • 公司治理與誠信經營 • 風險管理	• 問卷調查與意見回饋 • 工作小組會議	• 參與 **58 場**工作小組會議 • 回覆 **105 件**問卷調查與意見回饋
被投資公司	積極與被投資公司持續對話與議合，引導其精進永續經營表現，發揮機構投資人影響力。	• 責任投資 • 氣候與自然策略 • 風險管理	• 定期參與被投資公司股東會 • 不定期透過電話訪談、電子郵件或直接對話進行議合 / 倡議行動	• 積極參與國內上市櫃、未上市櫃被投資公司股東會，出席率與投票率均達 **100%** • 親自出席被投資公司股東會議（含電子投票出席）總計 **86 家次** • 透過電話訪談、會議或電子郵件等多樣化方式與被投資公司互動，每年持續維持議合案件 **10 件**
保險經紀人與合作通路	與保險經紀人與合作通路建立長期合作關係，拓展業務銷售機會，提升保費收入與市場競爭力。	• 法令遵循 • 資訊安全與隱私保護	• 商品 / 平台說明會 • 通路公告與商品新聞稿	• 與 **39 間**金融機構及 **46 家**保經代公司建立商品銷售合作關係 • 舉辦 **442 場**說明會
社區與 NGOs	整合資源，串聯社區與 NGOs，共同解決社會問題。	• 財務健康與包容 • 氣候與自然策略 • 社會參與及公共政策影響力 • 人權承諾與保障	• 公益贊助活動 • 醫療關懷活動 • 社區參與活動	• 透過「南山醫療關懷計畫」，捐助新臺幣逾 **3,500 萬元**，支持 **210 家**醫院「弱勢醫療救助與弱勢居家方案」支持，並協助 **53 家**醫院推動長期志工服務與方案，同時舉辦 **33 場**失智友善社區健康關懷活動 • 推動「南山原鄉關懷列車」，投入新臺幣約 **515 萬元**，攜手全臺 10 家合作醫院偏鄉醫療團隊與南山在地志工，服務全臺 **10 個**偏鄉部落 • 發放優秀大學生 / 研究生獎學金與相關活動經費新臺幣逾 **707 萬元** • 投入新臺幣約 **560 萬元**，舉辦 **7 場**淨灘活動，累計近 **4,000 人次**參與

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

重大主題鑑別與管理

南山依循國際永續揭露趨勢，並參考 ESRS 1 一般要求導入雙重重大性（Double Materiality）評估架構，同時考量永續主題對經濟、環境、人 (人權) 之「永續衝擊重大性」，以及對公司財務狀況與營運表現之「財務重大性」，作為永續重大主題鑑別與管理之基礎。

在永續衝擊重大性方面，南山人壽依據公司營運現況、同業重大主題辨識情形，並綜合參考 GRI 準則及利害關係人關注議題與溝通回饋，建立永續主題清單，透過跨部門問卷蒐集意見，評估各項永續主題對經濟、環境、人 (人權) 面向之實際與潛的正、負面衝擊程度外，並考量影響規模與影響時間範圍；在財務重大性方面，則依 IFRSS1/S2 所進行之重大性分析結果，評估各永續主題對公司財務與營運之影響。

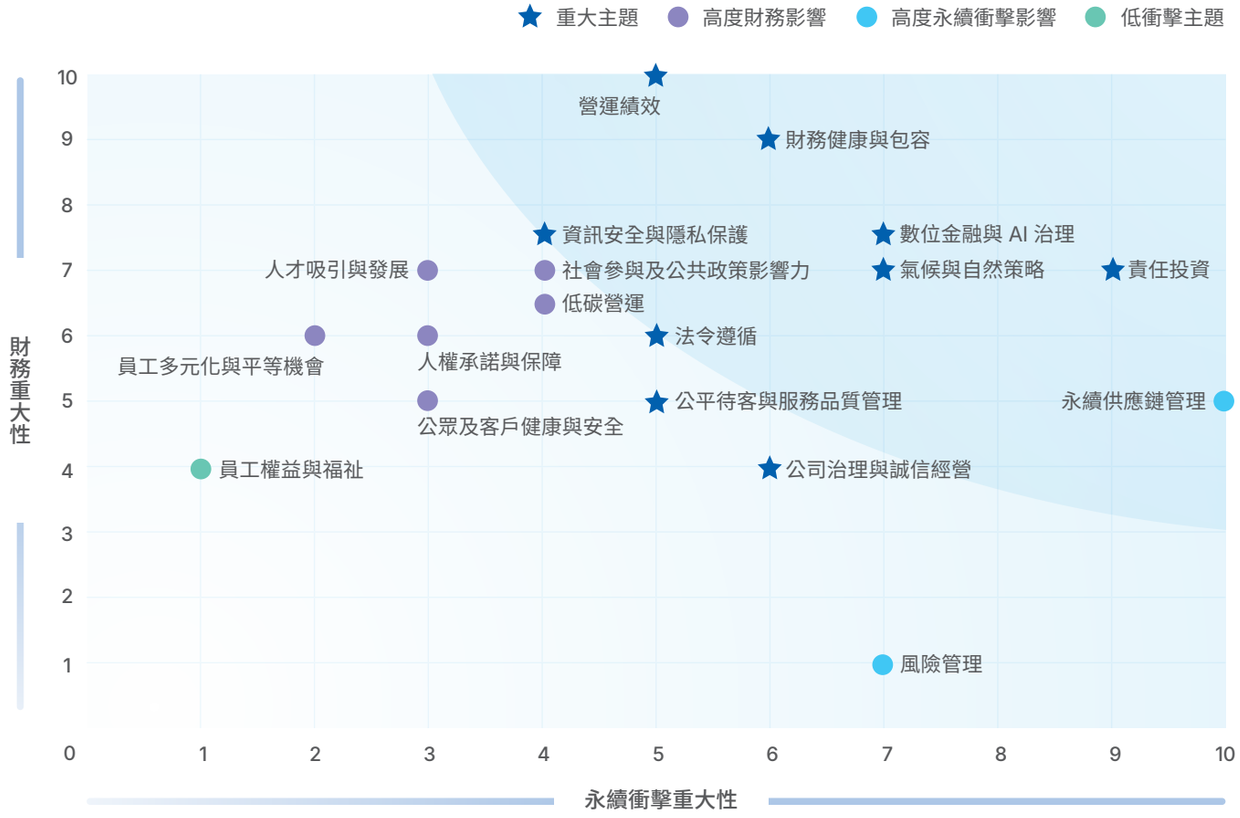
南山人壽綜合永續衝擊重大性與財務重大性之評估結果，繪製雙重重大性矩陣，並納入專家意見進行檢視與調整，據以確認本年度之 9 項重大主題。相關評估結果及管理方向，已提報企業永續發展委員會及董事會，作為後續永續策略規劃、資源配置與管理行動之依據。

Step 1 建立永續主題清單

Step 2 永續衝擊重大性評估

Step 3 財務重大性評估

Step 4 專家審議與最終確認



重大主題衝擊說明

重大主題	政策與承諾	管理衝擊之價值鏈位置	衝擊說明		衝擊面向
責任投資	• 整體性投資政策 • 責任投資政策 • 投資政策相關要點	• 自身營運 • 投資與金融商品 • 社會大眾	正面（潛在 / 實際）	責任投資若能落實得當，機構投資人可藉由投資決策機制排除不符永續精神之投資標的，透過積極參與股東會、持續議合等盡職治理行動，引導企業改善永續表現，並逐步提升投資部位符合 SBTi Target set 之覆蓋率，將資金投入具環境與社會效益的企業，促進企業邁向永續與低碳轉型。	• 經濟 • 環境
			負面（潛在 / 實際）	若責任投資未充分執行，或缺乏完善的 ESG 評估與管理機制（例如：未積極參與股東會、議合不足、未持續提升投資部位 SBTi Target set 覆蓋率，或未對不符合標準之投資對象進行有效倡議），則可能導致資金流向永續表現不佳的企業，進而帶來經濟、環境與社會層面的潛在負面影響。	
數位金融與 AI 治理	• 數位發展策略	• 自身營運 • 投資與金融商品 • 社會大眾	正面（潛在 / 實際）	數位金融與 AI 治理若能落實得當，透過推動數位轉型與金融科技運用（例如：自動理賠等應用），可提升服務效率與精準度，並提供客戶更多創新保險產品與服務。同時藉由各項數位工具的開發與無紙化流程，也能加速作業效率並減少環境衝擊，帶動整體保險產業進步。	• 經濟 • 環境 • 人權
			負面（潛在 / 實際）	若數位轉型或 AI 應用管理不當，可能引發演算法偏誤、資安風險或造成客戶體驗不佳，進而影響服務公平性與客戶對企業的信任，亦可能導致自動理賠應用推動受限，影響整體作業效率。	
氣候與自然策略	• 氣候相關風險管理政策 • 氣候相關風險胃納聲明	• 自身營運 • 供應商 • 投資與金融商品 • 社會大眾	正面（潛在 / 實際）	氣候與自然策略若能落實得當，掌握與氣候及自然相關的機會，並透過投資或商品服務將資金導向具氣候減緩或調適效益的活動，進而提升綠色保險及低碳相關產品承保件數，並降低高碳排產業承保占比；同時，透過風險評估與損害防阻等服務之執行，以及推動海洋保育相關專案與環境行動（例如：淨灘活動），可有效提升經濟與社會整體的氣候韌性。	• 經濟 • 環境
			負面（潛在 / 實際）	若未將氣候與自然因子納入營運、產品、採購與投資等價值鏈環節的管理，將可能在氣候變遷加劇的情況下，導致綠色保險及低碳相關產品承保件數成長受限，或高碳排產業承保占比未有效下降；同時，風險評估與損害防阻服務執行不足，以及海洋保育相關專案與環境行動推動成效有限，進而對經濟、環境與社會造成負面衝擊。	
財務健康與包容	• 普惠金融政策 • 南山原鄉關懷列車計畫	• 投資與金融商品 • 社會大眾	正面（潛在 / 實際）	財務健康與包容若能落實得當，透過推廣外溢型保單與普惠金融產品，提升微型保險有效保單件數及保障人數，並持續推出分群分眾創新多元商品，可擴大弱勢族群及保險可近性較低者取得基本保障的機會，降低其面臨疾病、事故或意外時的財務衝擊，進而強化社會整體韌性。	• 經濟 • 人權
			負面（潛在 / 實際）	若相關產品的定價或核保制度設計不當，可能造成保障內容無法滿足弱勢族群的實際需求，進而導致微型保險有效保單件數及保障人數成長受限，或使分群分眾商品發展不足，擴大保障落差，加深社會不均等現象，並削弱大眾對保險制度的信任。	
營運績效	• 財務管理相關政策 • 股利政策 • 稅務治理政策	• 自身營運	正面（潛在 / 實際）	營運績效若表現良好，透過穩健的經營與持續成長，進而維持良好之資本適足率，不僅能帶動社會與區域經濟發展，也可創造更多就業機會與收入來源，強化員工、業務夥伴及社會大眾的經濟穩定性。	• 經濟 • 人權
			負面（潛在 / 實際）	若營運不振或績效下滑，可能導致公司獲利下降，進而影響資本適足率之穩定性，提高失業風險，並對區域經濟與相關產業鏈造成負面衝擊。	

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

重大主題	政策與承諾	管理衝擊之價值鏈位置	衝擊說明		衝擊面向
法令遵循	• 年度法令遵循計畫 • 防制洗錢及打擊資恐、資助武擴管理政策 • 《2025 年度全面性洗錢、資恐或資助武擴風險評估報告》 • 檢舉案件處理辦法	• 自身營運 • 供應商 • 投資與金融商品	正面（潛在/實際）	法令遵循若能落實得當，透過完整的內控與稽核機制確保遵守相關法規，並提升內勤員工及業務夥伴法令遵循課程完訓率，以及定期辦理自行評估作業與專案覆核，不僅可降低罰則與訴訟風險，也能提升營運效率並強化利害關係人的信任，促進企業穩定發展。	• 經濟 • 人權
			負面（潛在/實際）	若法令遵循課程完訓率不足或自行評估作業與專案覆核辦理不充分，導致內控制度未有效落實，可能引發罰金、主管機關調查、訴訟爭議或重大聲譽損害，進而影響公司的營運穩定性與財務表現。	
公平待客與服務品質管理	• 內勤員工行為準則 • 公平待客原則政策、策略 • 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 • ISO 10002 客戶申訴處理管理系統 • NPS 顧客體驗管理體系	• 自身營運 • 投資與金融商品	正面（潛在/實際）	公平待客與服務品質管理若能落實得當，透過遵循公平待客原則並持續優化作業流程與客戶體驗，維持良好之金管會公平待客評比結果，同時提升多元與數位服務可及性及品質，除可強化客戶關係，亦提升客戶對企業的信任與滿意度。	• 經濟 • 人權
			負面（潛在/實際）	若溝通不透明或行銷推廣不當，導致客戶權益受到侵害，可能造成公平待客評比表現下滑，或影響多元與數位服務可及性及品質，將使大眾對保險產業失去信任，影響其未來購買意願，並對整體產業發展造成負面衝擊。	
資訊安全與隱私保護	• 資訊安全政策 • 資訊安全管理系統 ISO 27001：2022 驗證 • 智慧財產管理辦法	• 自身營運 • 供應商 • 投資與金融商品	正面（潛在/實際）	資訊安全與隱私保護若能落實得當，透過完善的資安管理機制，維持 ISO 27001：2022 國際標準驗證，並有效控管重大資訊安全事故及重大個資侵害事件數，持續辦理社交工程演練，可有效降低資安風險，確保客戶資料安全與企業營運穩定，並強化市場對金融服務的信任。	• 經濟 • 人權
			負面（潛在/實際）	若資訊安全或隱私保護措施不足，例如：未能維持國際標準驗證、重大資訊安全事故或個資侵害事件發生頻繁，或社交工程演練成效不佳，導致客戶個人資料或企業敏感資訊外洩，不僅可能造成財務損失，也會影響金融服務的穩定性與安全性，進而削弱大眾對南山乃至整體金融產業的信任，對經濟活動造成負面衝擊。	
公司治理與誠信經營	• 誠信經營政策 • 「上市上櫃公司誠信經營守則」 • 保險業內部控制及稽核制度實施辦法 • 誠信經營作業程序及行為準則 • 檢舉案件處理辦法	• 自身營運 • 投資與金融商品	正面（潛在/實際）	公司治理與誠信經營若能落實得當，透過健全的治理架構與透明的經營機制，並強化公司治理與內控制度之健全性及落實程度，可提升組織運作效率並強化股東、保戶等利害關係人的信任，進而促進企業長期穩健發展。	• 經濟 • 人權
			負面（潛在/實際）	若因違反法令、不誠信行為或治理制度失當，導致公司治理與內控制度未能有效落實，將可能侵害股東、保戶、員工或其他利害關係人權益，對企業形象與營運韌性造成負面衝擊。	

註：兩年度重大主題變動情形請詳附錄一、GRI 準則索引表。

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

重大主題管理及目標達成情形

重大主題	管理及減緩措施	行動有效性評估機制	衡量指標（KPI）	目標及達成情形		
				2025 年執行情形	短期（2026 年）	中長期（2027-2030）
責任投資	加強員工 ESG 教育訓練與專業能力，降低投融資決策中誤判 ESG 因子之風險	• 建立責任投資執行成果之追蹤機制 • 定期彙整並檢視股東會出席情形、議合案件進度及改善成效 • 持續監測投資組合符合 SBTi 目標之達成情形	• 國內股東會出席率及投票率 • 議合案件數 • 投資部位符合 SBTi Target set 之覆蓋率 • 向未符合 SBTi Target Set 之發行或保證機構倡議之家數	• 逐案評估分析，且 100% 出席股東會 • 新增 8 件議合案，並追蹤完成 2022 年至 2024 年 8 件議合案，且持續維持議合中案件 10 件 • 持續提升投資部位 SBTi Target set 覆蓋率 • 逐步針對帳上部位未符合 SBTi Target set 之發行或保證機構進行倡議	• 出席股東會，並對議案逐案進行 ESG 評估 • 主動向被投資公司議合，提出 ESG 改善建議，每年議合數至少維持 10 件 • 持續提升投資部位 SBTi Target set 覆蓋率 • 逐步就未符合 SBTi Target set 之發行或保證機構，進行倡議	• 2028 年投資部位超過 50.2% 符合 SBTi Target set
數位金融與 AI 治理	擴大 RPA（流程自動化）於理賠與核保作業之應用以提升效率	• 定期檢核 RPA 自動流程之使用情形	• 自動理賠占比	• 自動理賠率達 12.8%	• 自動理賠醫療件占比達 18% 以上	• 自動理賠醫療件占比達 24%
氣候與自然策略	強化自然與生物多樣性揭露、持續辦理風險評估損害防阻及推動綠色保險	• 追蹤 TNFD 導入進度與自然風險地圖之建立情形 • 持續辦理環境保育活動 • 定期追蹤綠色保險及低碳相關產品承保狀況	• 風險評估與損害防阻等服務執行次數 • 綠色保險及低碳相關產品承保件數 • 高碳排產業承保占比 • 海洋保育相關專案數及觸及人數 • 淨灘活動累計公里數	• 辦理損害防阻服務並出具損防建議書 35 件 • 企業安全講習 1 次 • 紅外線安全檢測服務 85 場次，共協助客戶發現 32 處需追蹤或需立即改善之風險 • 產險公會認定之綠色保險年度新承保件數成長逾 1.2 倍 • 全臺淨灘活動共舉辦 7 場，近 4,000 人參與。淨灘累計超過 6 公里海岸，撿拾海廢總重量逾 4.8 公噸 • 與媒體合作宣傳守護海洋廣編，觀看次數達 13 萬人	• 客置化風險評估、損防查勘、損害防阻報告、企業安全講習、紅外線（IR）熱影像檢測服務次數成長 • 綠色保險、低碳及協助應對氣候變遷之保險產品承保件數成長 • 新增 1 項海洋保育相關專案 • 守護海洋系列活動觸及人次超過 10 萬人 • 全臺淨灘活動公里數累計超過 90 公里	• 動力煤產業 0 承保[註] • 非常規油氣產業 0 承保[註] • 客置化風險評估、損防查勘、損害防阻報告、企業安全講習、紅外線（IR）熱影像檢測服務次數成長 • 綠色保險、低碳及協助應對氣候變遷之保險產品承保件數成長 • 響應海洋保育署 ESG 策略，推展長期專案 • 守護海洋系列活動觸及人次超過 10 萬人 • 全臺淨灘活動公里數累計超過 100 公里 註：有轉型計畫或已採取議合行動者不在此限。

重大主題	管理及減緩措施	行動有效性評估機制	衡量指標（KPI）	目標及達成情形		
				2025 年執行情形	短期（2026 年）	中長期（2027-2030）
財務健康與包容	推廣微型保險及針對高齡族群設計之小額終老產品	• 追蹤普惠金融產品之新契約件數 • 統計與相關單位合作推廣成效	• 微型保險有效保單件數及保障人數 • 分群分眾創新多元商品檔數	• 推出 4 檔分群分眾創新多元商品 • 2025 年人身保險類微型保險累計承保人數達 229,886 人 • 與 9 個縣市政府合作微型火災不便費用保險，弱勢族群保障累計人數逾 20 萬名	• 推出 4 檔分群分眾創新多元商品 • 持續推動微型保險，並擴大合作縣市、團體組織數量 • 持續與縣市政府、南山人壽慈善基金會合作推廣微型火災不便費用保險	• 透過多種微型保單，持續擴大保險商品防護傘，提升弱勢族群相關保障 • 持續提高微型火災不便費用保險全台縣市覆蓋率與累計承保人數
營運績效	管理資本風險並維持財務穩健，強化風險管理機制及建立跨部門績效檢討制度	• 定期進行風險辨識與管理及揭露資本適足率及淨值比 • 持續偵測潛在新興風險議題，強化營運韌性	• 資本適足率 • 淨值比強化營運韌性 • 持續偵測潛在新興風險議題	• 資本適足率維持 250%以上 • 淨值比維持 5.5% 以上 • 持續偵測潛在新興風險議題	• 資本適足率維持在 250%以上 • 淨值比維持 5.5% 以上 • 持續偵測潛在新興風險議題	• 資本適足率維持在 250%以上 • 淨值比維持 5.5% 以上 • 持續偵測潛在新興風險議題
法令遵循	定期辦理法令遵循及防制洗錢與打擊資恐教育訓練，提升內勤員工及業務夥伴法遵意識與專業能力；建立法令遵循自行評估制度，定期檢視各項法遵制度執行成效；辦理專案法令遵循評估作業	• 提升法令遵循及防制洗錢與打擊資恐教育訓練完訓率 • 防制洗錢及打擊資恐教育訓練完訓人次 • 辦理法令遵循自行評估作業並追蹤缺失事項改善	• 內勤員工及業務夥伴法令遵循課程完訓人次 • 法令遵循自行評估作業辦理次數 • 法令遵循專案覆核辦理次數	• 2025 年舉辦內勤員工及業務夥伴法令遵循課程完訓人次達 88,364 人次；其中防制洗錢及打擊資恐教育訓練，完訓人次達 49,859 人次 • 辦理 2 次法令遵循自行評估作業及 3 次專案覆核	• 每年辦理內勤員工及業務夥伴法令遵循課程 • 每年辦理 2 次法令遵循自行評估作業及每年至少 1 次專案覆核 • 每年辦理內勤員工及業務夥伴之防制洗錢及打擊資恐教育訓練	• 持續每年辦理內勤員工及業務夥伴法令遵循課程 • 每年辦理 2 次法令遵循自行評估作業及每年至少 1 次專案覆核 • 持續每年辦理內勤員工及業務夥伴之防制洗錢及打擊資恐教育訓練

目錄

永續南山
關於報告書
董事長的話
永續榮耀
公司簡介
永續健康策略特刊
永續價值管理與架構
利害關係人鑑別與溝通
重大主題鑑別與管理

1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新

附錄

重大主題	管理及減緩措施	行動有效性評估機制	衡量指標（KPI）	目標及達成情形		
				2025 年執行情形	短期（2026 年）	中長期（2027-2030）
公平待客與服務品質管理	落實「公平待客原則」十大準則；建立保險申訴快速處理流程；建立「金融友善服務櫃檯」	• 第三方神秘客調查；客戶投訴原因根本原因分析（RootCauseAnalysis）與改善追蹤	• 金管會公平待客評比結果 • 櫃檯雙語及手語服務人員人數 • 智能客服使用人數及滿意度 • 高齡保戶、身障保戶 0800 客服專線接聽率	• 入選金管會公平待客評比前 25% • 累計培育 101 名櫃檯雙語服務人才、146 名手語服務人員 • 智能客服滿意度達 4.2	• 入選金管會公平待客評比前 25% • 分公司櫃檯雙語服務人才人數成長 15%、手語服務人才人數成長 17% • 智能客服年度累計使用達 28 萬人次以上	• 入選金管會公平待客評比前 25% • 高齡保戶、身障保戶進線 0800 時，電話直接轉接專人優先服務，且接聽率≧ 98% • 持續深化同仁手語能力 • 培訓分公司櫃檯雙語人才累計達 120 人 • 智能客服年度累計使用達 30 萬人次以上
資訊安全與隱私保護	建置資訊安全管理制度，訂定資訊安全政策與作業程序，定期辦理資安教育訓練與演練，並執行系統弱點掃描、資安事件通報及事故處理機制	• 統計資安教育訓練完成率、系統弱點修補完成率 • 追蹤資安事件發生情形及處理時效	• ISO 27001：2022 國際標準驗證 • 重大資訊安全事故及重大個資侵害事件數 • 社交工程演練	• 擴大 ISO 27001：2022 國際標準驗證範圍 • 維持 BS 10012：2017 國際驗證有效性 • 2025 年無發生重大資訊安全事故及重大個資侵害事件 • 2025 年辦理全公司社交工程演練，演練結果整體開啟觸犯規則信件比率南山人壽約為 18%；南山產物約 8.3% • 2025 年度資安類經費占整體資訊經費之比例約為 9%	• 維持 ISO 27001：2022 及 BS 10012：2017 國際標準驗證有效性 • 維持無發生重大資訊安全事故 • 維持未發生重大個資侵害事件 • 辦理全公司社交工程演練，並對觸犯規則的人員強化資訊安全認知教育訓練	• 維持 ISO 27001：2022 及 BS 10012：2017 國際標準驗證有效性 • 每年辦理全公司社交工程演練，並對觸犯規則的人員強化資訊安全認知教育訓練，社交工程演練各分項點擊率不高於 5% • 持續精進與提升資安治理成熟度
公司治理與誠信經營	建立公司治理架構及誠信經營政策，訂定行為準則與防貪腐規範，定期辦理誠信與法遵教育訓練，並設置檢舉管道	• 統計誠信經營教育訓練辦理情形 • 辦理董事自我評量與同儕評鑑	• 誠信經營教育訓練完訓人次 • 董事自我評量與同儕評鑑結果 • 董事會實際出席率	• 每年辦理董事及內勤員工誠信經營教育訓練，2025 年完訓人次達 8,849 人次 • 辦理董事自我評量與同儕評鑑並將結果提報董事會，2025 年評鑑等級均為優 • 2025 年董事會實際出席率達 85%	• 每年定期實施誠信經營教育訓練 • 每年辦理董事自我評量與同儕評鑑並將結果提報董事會 • 維持董事會實際出席率達 85% 以上 • 完成董事會內外部及功能性委員會內部績效評估與揭露	• 每年定期實施誠信經營教育訓練 • 維持董事會實際出席率達 85% 以上

註：針對各重大主題實際發生之負面衝擊及所採取之補救措施，請參閱各重大主題對應之章節說明。

目錄

永續南山

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

重要成果

南山人壽及南山產物蟬連四年，入選金融監督管理委員會公平待客原則評核 前 25%

2025 年外溢保單新契約銷售件數達 51 萬件，展現社會影響力

目錄

永續南山

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

1.1 保戶健康守護

多元保險商品

為實踐永續保險之發展願景，南山自發性地響應「永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）」，將環境、社會與治理（ESG）議題系統性整合至營運決策與風險管理框架。透過與客戶、企業夥伴、政府機關及各利害關係人緊密協作，共創永續價值，並秉持資訊透明揭露與績效溝通機制，持續強化南山對社會與環境的正向影響力。在具體實踐方面，南山人壽以「永續健康」為主軸，致力開發多元且具永續效益之保險商品與服務，將永續精神融入企業經營核心。回應 PSI 原則之具體作為，請詳「附錄八、聯合國永續保險原則（PSI）索引表」。

南山產物亦於企業險特定險種之核保流程中納入 ESG 風險評估機制，以強化承保決策與風險管理，相關執行情形請詳《南山產物 2025 年永續報告書》。

多元保險解決方案

健康外溢保險

南山人壽持續推動健康外溢保險的發展，將健康促進與風險預防之理念融入商品設計，透過現金回饋、保障增額與保費折減等機制，鼓勵保戶接受健康檢查以掌握健康狀況，並定期接受癌症篩檢以及接種指定疫苗，形塑「事前預防、事後保障」並重的風險管理模式。同時結合數位平台優化回饋申請與服務流程，提升使用便利性，持續擴大保險對個人健康的外溢效益。

多元長期照顧保險

南山人壽持續建構多元長期照顧保險商品與服務體系，依不同族群之保障需求與預算條件提供彈性選擇，並透過保障設計優化、給付機制精進及流程簡化措施，提升長照保障可近性與申請便利性，協助家庭分散照護風險、強化財務韌性，並落實高齡友善與普惠金融服務。

微型及其他弱勢保險

透過微型傷害保險，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，強化其人身風險防護。另透過微型火災不便費用保險，於發生火災事故時提供相關費用補償，減輕其財務負擔。

具促進節能減碳功能的產物保險

因大氣溫室氣體濃度持續上升，使全球暖化並造成氣候極端化，南山產物持續推動具有協助促進降低碳排放或具其他環境效益（如：降低能源使用）之保險商品，協助減緩氣候變遷。

提升災害減緩或調適能力的保險商品服務

為提高社會面臨氣候變遷減緩與調適能力，南山產物持續推動協助保戶分擔應對颱風、洪水等天災風險之保險商品，並提供大型企業客戶天災風險損害防阻服務，強化保戶面臨極端氣候之韌性。

目錄

永續南山

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

健康外溢保險

南山人壽持續深耕外溢型健康醫療險保障商品，範圍涵蓋住院日額、實支實付、手術、重大疾病、特定傷病、癌症、長期照顧、牙齒保障及亞健康弱體族群等面向，並將健康促進之理念延伸至壽險商品設計，透過獎勵與回饋機制引導保戶落實健康管理與定期篩檢，實現保障與預防並重之管理模式。

南山人壽於 2025 年推出結合外溢機制的「南山人壽心滿溢足癌症健康保險（HC）」，將保險價值自事後財務補償延伸至事前風險預防。本商品 10 年期繳費之最高投保年齡可達 70 歲，且保障至保險年齡 95 歲之保單年度末，為高齡化社會建構長期的防癌安全網。其設計核心在於首次罹患癌症即可申請一筆保險金之給付，範圍涵蓋初期、輕度及重度癌症，賦予保戶自主安排醫療方案的靈活性。同時，透過健康促進增額保障設計，體況達標者累積給付最高可獲得約 1.15 倍保險金額，並可選配癌症補充包強化保障深度。透過將健康管理成果回饋於保障給付之誘因機制，南山人壽引導保戶培養健康行為，擴大保險對個人與社會之健康外溢效益，落實「個人健康」之理念。

此外，為因應癌症治療朝向個人化與精準化發展，南山人壽推出一系列附加條款以作為癌症新式檢測與療法補充包，可靈活附加於傳統療程型或一次給付型癌症險保單，強化新式檢測、標靶治療及自費療程等保障範圍，協助保戶因應多元且高額之醫療需求。補充包採保險金一次整筆給付設計，以減輕自費醫療負擔，並結合外溢回饋機制，鼓勵保戶落實自主健康管理行為。南山人壽於 2025 年進一步優化「南山人壽重度癌症標靶治療附加條款（1STT）」，將投保額度從固定選項轉型為彈性規劃，並將最高保額提升至 100 萬元，使保戶得依治療型態與療程需求自主配置保障內容，進一步補強高額癌症醫療費用之保障缺口。

南山人壽外溢保單的回饋模式主要分為三大類型如下：

外溢保單績效

	2023 年	2024 年	2025 年
新推出 具外溢效果之商品數（件）	-	5	1
新推出 外溢保單新契約件數（萬件）	-	1.88	1.70
現售具外溢效果之商品數（件）	42	44	41
外溢保單新契約件數（萬件）	60.0	58.4	51.1
有效保單件數（萬件）	-	192	233
市占率（%）	53.1%	48.9%	39.3%
外溢商品占健康險比率（%）	-	67.00%	63.93%

2025 年外溢保單新契約銷售件數約 **51 萬件**，展現社會影響力

具外溢機制設計的保險商品，透過健康檢查達標、指定疫苗接種及指定癌症篩檢等健康促進獎勵機制，將保戶自主健康管理的行為與保險保障機制結合，引導保戶建立規律運動與健康飲食等良好生活習慣，提升疾病預防意識與早期發現能力，進而降低罹病風險與醫療支出，實現事前預防、事後保障並重之風險管理模式。

根據南山人壽統計，三種回饋機制中以「現金回饋」最受保戶青睞。2025 年外溢保單銷售件數中，現金回饋型占比約 56%；保戶可透過南山人壽保戶園地 APP，上傳健檢報告、疫苗接種或癌症篩檢證明後，即可線上申請回饋金，提升服務便利性與流程效率。

南山人壽
外溢保單商品專區

目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

多元長期照顧保險

為因應高齡化趨勢與日益增加之長期照顧需求，南山人壽持續發展多元長期照顧保險商品，依不同族群之保障需求與預算規劃提供彈性選擇，並結合外溢獎勵機制，引導保戶落實健康管理，降低家庭與社會之長照風險與負擔。

長期照顧保險商品線涵蓋一年期、定期型及終身型等多元保障年期，並依保障內容與保費可負擔性設計差異化商品，部分商品結合身故、醫療保障或具壽險保價功能，以提升保障完整性與財務彈性，相關多元商品說明如下：

兒童專屬保險 - 南山人壽陪童相守保險 (長期照顧之保障僅適用於被保險人保險年齡達十五歲 (含) 以上者) (KRLTC)

少子化趨勢下，父母對於下一代的保險規劃除常見的醫療險之外，特定傷病及長期照顧的保障需求日益增加，從而針對兒童客群設計專屬商品。兒童專屬保險「南山人壽陪童相守保險 (長期照顧之保障僅適用於被保險人保險年齡達十五歲 (含) 以上者) (KRLTC) 」，提供 0~15 歲保戶投保後即享有 28 項嚴重特定傷病暨特定疾病以及壽險保障，並於 15 歲起享有長期照顧保障，及早為子女構築更完整的保險防護網，在急需時可因應大筆醫療支出與後續長期照顧費用，減輕家長負擔。

在服務與流程面向，南山人壽亦持續優化長照險理賠與給付機制，推出「南山人壽長期照顧分期 (長期看護) 保險金連續給付達四期後申領文件調整批註條款 (LTC4C) 」，適用於新投保及既有有效契約，受惠契約數約 42 萬件。針對已連續給付長期照顧分期保險金或長期看護保險金達四期之保戶，自第五期起僅需檢附生存證明文件及申請書即可進行申領，免再提供醫療診斷證明。透過流程簡化與文件減量設計，提升高齡及行動不便保戶之申請便利性，落實高齡友善與普惠金融之服務承諾。

整體而言，南山人壽近十年累計給付長期照顧保險金約新臺幣 21 億元，協助眾多家庭減輕經濟壓力，並持續透過商品創新與服務優化，提升長照保障體系之可近性與韌性。

南山人壽
長期照顧商品專區

目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

分群分眾創新多元保障型商品

南山人壽致力於提供全面保障，透過分群分眾創新多元保障型商品，協助保戶維持健康、預防風險，並實現身心財務的長期永續。

南山人壽御享樂活利率變動型還本終身保險（定期給付型）（2BTE5）

退休還本型保險

因應臺灣高齡化與長壽風險，南山人壽持續強化退休還本型保險設計，推出「南山人壽御享樂活利率變動型還本終身保險（定期給付型）（2BTE5）」，協助保戶建構穩定且可預期的退休現金流。本商品結合終身保障與利率變動機制，於約定年齡起提供生存還本保險金，並可彈性規劃給付年齡、金額與頻率（年給付或月給付），使保戶得依自身生活需求自主規劃退休收入安排，打造個人化退休保障方案，提升退休後之經濟安全與資金運用彈性。

南山人壽幸福憶百健康終身保險（DMA）

失智保障型保險

面對臺灣失智人口逐年攀升，南山人壽推出「南山人壽幸福憶百健康終身保險（DMA）」，採分階段保障機制，涵蓋輕度至中重度失智需求，補強輕度失智階段之保障覆蓋。本商品針對輕度失智提供一次性保險金給付，可補貼保戶進行類澱粉蛋白正子造影等早期檢測與相關醫療費用，協助及早發現與介入治療，降低疾病進展對家庭之衝擊；保障至保險年齡達 100 歲，強化高齡階段長期照護與財務支持，提升家庭面對失智風險之照護量能與財務韌性。

數位金融商品與服務

為協助消費者清楚掌握自身權益，南山人壽跳脫以「商品」為核心的思維，改以保戶需求為出發點，提供不受時間與空間限制的多元數位服務。透過保單服務、商品設計與資訊提供三大面向的整合優化，全面服務各族群客戶與業務夥伴，實現「客戶走到哪裡，服務就到哪裡」的服務模式，除了有助於身心障礙者與高齡客戶於申辦過程中所投入之時間與交通成本，同時提升整體營運效率並降低碳排放，持續強化保險服務的數位化與科技應用能力。

近年來，南山人壽積極於保險商品、服務及流程推動新科技與大數據的創新應用，領先業界推出「掃描 QR Code 聽取錄音檔」及「點字書」之友善服務。同時導入 AI 光學字元辨識（OCR）、自然語言處理（NLP）技術取代人工判讀，並整合外部資源，將區塊鏈技術應用於電子保單、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，強化資料安全與作業效率。為持續優化數位體驗，公司定期檢視 APP 下載成長率、功能使用率與客戶滿意度等數據，並導入智能客服系統，據以調整平台介面與資訊配置，作為金融科技（FinTech）長期發展與資源投入依據。並透過服務滿意度調查及月報追蹤，持續督導落實情形與執行績效，確保服務品質。

南山人壽 APP

專業且直覺化的介面設計，整合保障彙整、保單變更、繳費服務與理賠申請等多元保單服務，並支援行動裝置登入使用，提供保戶即時且便利的數位服務體驗。

APP Store　Google Play

目錄

永續南山

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

南山人壽數位金融商品與服務

網路投保中心

打造創新、便捷且安全的數位投保管道，保戶完成身分認證並註冊會員後，即可線上輕鬆投保；同時結合行動裝置與雲端科技，業務夥伴可透過平板即時協助辦理相關手續，提升服務效率與整體投保體驗。

南山人壽
網路投保中心

網路保單服務

保戶可透過南山人壽專屬線上服務平台「保戶園地」，辦理網路投保、保單查詢、契約變更、借還款、理賠申請、保費繳納，以及投資型保單轉換與贖回等多元服務，使保戶即時掌握保單資訊，享受便捷的一站式數位服務體驗。

南山人壽
保戶園地

網路投保健康險商品 - 3C 族群健康保障商品

南山人壽持續推動網路投保機制，率先業界推出首張網路投保定額型健康保險商品「南山人壽網路投保 iLike3C 特定手術健康保險附約」。該商品採全流程線上申辦模式，簡化投保程序並降低投保門檻，提升保障可近性，同時聚焦眼睛、脊椎及手部等 3C 使用族群常見健康風險，展現運用金融科技拓展數位通路與落實普惠保障的具體成果。

APP 外溢回饋金線上申請服務

為提升客戶服務便利性並推動數位化保險服務，南山人壽於官方 APP 建置「回饋金申領」專區，提供外溢回饋金線上申請機制。客戶可透過 APP 填寫收款帳戶資料並上傳相關證明文件，即可完成申請流程，有效簡化傳統紙本作業並提升服務效率與客戶體驗。透過導入數位化申請機制，南山人壽持續推動無紙化作業，減少紙本文件使用與行政處理流程，兼顧營運效率與環境永續，落實企業在數位轉型與永續發展上的承諾。

行動數位輔銷

南山人壽整合各項業務輔銷工具，並建置知識庫平台，提供業務夥伴一站式即時訊息服務，有效減少人工作業時間與經營成本，更有效回應保戶對數位資訊的需求。

此外，針對高齡保戶來電情境，南山人壽導入來電分流與辨識機制，並依語速與語言調整為友善溝通模式，有效節省高齡客戶近一半的等候時間。

同時持續優化商品 eDM 與保單健檢系統，擴大服務深度與廣度，協助保戶定期檢視保障內容，並提供更完善的風險保障規劃建議，提升保戶保障完整性與整體服務品質。

「保險理賠醫起通」暨 MID 數位身分驗證

為提升理賠申請便利性，南山人壽自行開發行動理賠工具「保險理賠醫起通」，導入 MID 行動身分識別技術，使被保險人或受益人可透過手機完成驗證，無需於平板簽名或提供紙本同意書，大幅簡化申請流程。

此外，「保險理賠醫起通」結合壽險公會科技共享平台並串接核心系統資料，整合保戶與業務夥伴的理賠作業流程，有效提升服務效率與數位體驗。同時推動理賠無紙化，落實節能減碳目標，並深化金融科技應用，展現數位轉型成果。

南山人壽
理賠醫起通

目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

NS Agent Pro 業務夥伴最佳數位行動助理

為提升業務夥伴的服務效率，南山人壽 2023 年正式上線「NS Agent Pro」行動業務夥伴 APP，並持續進行優化，攜手外部顧問與內部科技團隊分階段建置，打造貼合業務場景的數位工具。

開發過程中透過訪談、工作坊與易用性測試蒐集回饋，確保系統符合實務需求。核心功能涵蓋即時推播通知、線上快速回覆照會、客戶及保單資料查詢以及繳費資訊分享等，協助業務夥伴隨時掌握資訊並即時服務客戶。

2024 年進一步擴充系統功能，包含新增建議書登打、近期應繳提醒、借還款查詢、近期接觸機會、專案行銷名單以及商品報價等行動作業工具，使業務夥伴提升行銷與服務效率，並即時掌握服務機會。

● 南山產物數位金融商品與服務

使用 OCR 影像收件管理系統，優化進件受理流程

為提升業務夥伴服務效率，南山產物建置影像收件管理系統，將車險及部分企業險種受理作業流程，由傳統電子郵件或傳真收件升級為影像系統文件上傳機制。業務夥伴上傳文件後，系統即運用影像字元辨識（OCR）自動檢核文件編號，並依排程自動派件，由雲端櫃檯人員進行核保及線上照會補件，打造即時且彈性的數位作業流程。相關「車險收件管理系統」已取得經濟部智慧財產局新型專利。2025 年，南山產物進一步將 OCR 技術延伸應用於「旅行綜合險收件系統」，並取得經濟部專利證書，持續提升核保效率與作業品質。

結合保險科技的車險理賠服務

南山產物於車險理賠導入「一通電話即時受理、自動派案及主動通知」等服務機制，客戶撥打理賠專線 0800-005678 後，即完成理賠受理與啟動理賠服務；相關服務更持續擴大適用於個人及企業保險險種，提升理賠服務效率與便利性。

同時，南山產物於官網及 LINE 官方帳號提供個人保險理賠進度查詢功能，讓保戶能隨時掌握理賠資訊。另於 2025 年，針對會員保戶於官網及 LINE 官方帳號導入結合「行動身分識別服務」（Mobile ID）之「車險線上事故通報及照會文件上傳功能」，提供會員保戶 24 小時理賠事故通報及受理服務，並支援各式理賠補件文件之線上上傳。透過上述數位化服務，除可減少理賠申請文件的郵寄往返時間、提升整體處理時效外，亦降低紙本文件使用負擔，並提供較傳統紙本寄件方式更為安全的個人資料傳輸管道。

保險業務智慧問答系統「金好問」，提供業務夥伴更即時精準的服務

南山產物建置保險業務智慧問答系統「金好問」，並於業務員銷售作業平台（Agent portal）及 LINE@ for Agent 官方帳號提供服務。系統以業務夥伴需求為核心，彙整商品、承保與理賠等常見問題，使業務夥伴可透過電子裝置即時查詢，快速取得資訊並回應客戶。2025 年進一步於系統新增「保單資料及案件處理進度查詢服務」功能，業務夥伴可查詢保單內容、繳費狀況及相關處理進度，提供更專業且即時的服務。

此外，南山產物保險業務智慧問答系統「金好問」亦於 2026 年取得經濟部智慧財產局核發之專利證書，展現公司於數位服務創新之成果。

目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

1.2 客戶關係與權益

1.2.1 公平待客

南山人壽秉持「誠信對待、專業服務、溫暖關懷」之經營理念，將公平待客原則深植於企業文化，致力成為「客戶幸福捍衛者」。為落實對消費者的保護，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》，經董事會決議訂定《公平待客原則政策》及《公平待客原則策略》，建立推動各項措施的依循框架。

此外，透過持續監控與評估機制，確保提供之金融商品及服務符合客戶實際需求，並定期檢視作業流程與政策之有效性，展現以客戶為本與溫暖關懷的核心價值。

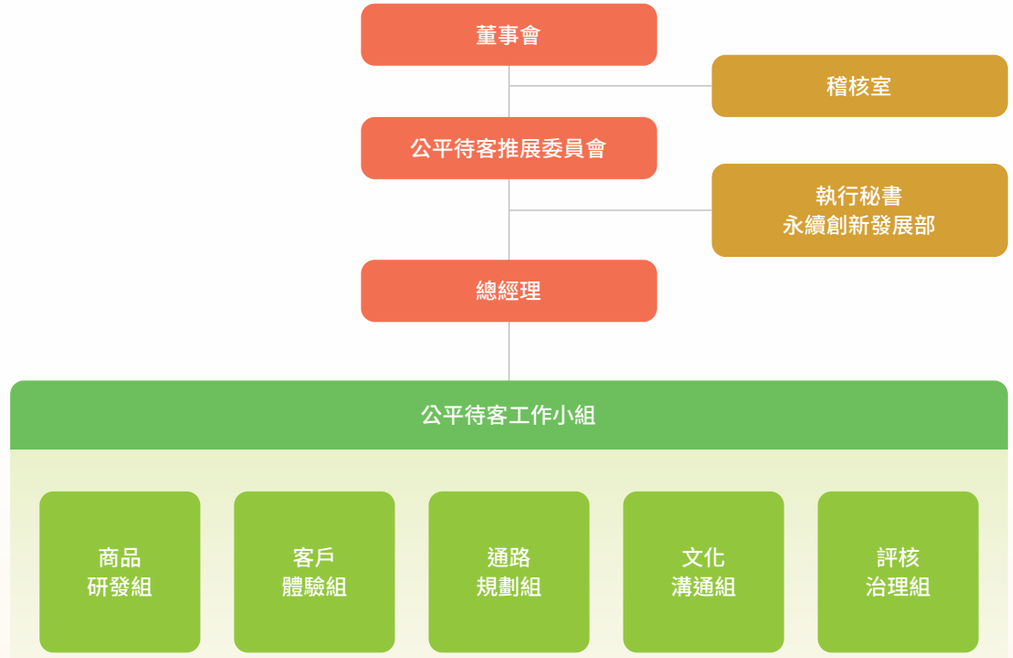
治理架構與運作

南山人壽董事會重視公平待客及金融友善，設置「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，每季召開會議檢視管理措施執行成果，並定期向董事會報告，以推動重視公平待客及金融友善之組織文化，強化董事會對公平待客政策與執行情形之督導機制。

於執行層級面向，由總經理每季召開公平待客工作小組會議，監督各部門執行情形，並統籌辦理金融友善工作議題。此外，董事會指定永續創新發展部擔任公平待客之專責單位，負責整體規劃、推動與追蹤。各項公平待客落實情形（包含金融友善議題）除提報公平待客推展委員會審議外，亦提報最近一次董事會，形成自董事會至執行單位之直向治理機制，落實南山人壽「從客戶角度思考」之核心價值，並形塑兼顧公平待客與金融友善精神之企業文化。

此外，為強化橫向協作與跨單位整合，南山人壽透過跨單位議題小組之運作模式，針對關注議題成立獨立小組，橫向整合各單位資源，發揮跨部門協作之整體效益。

● 南山人壽公平待客推展委員會組織架構



目錄

永續南山

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

公平待客管理框架

除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暨發展組織（OECD）發布之「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，將各項要求整合至內部控制架構，據以建置公平待客管理框架。公平待客工作小組採循環式目標管理（PDCA）機制運作，各小組提報年度行動方案並經委員會審議通過後推動執行，期間依循主管機關政策指示、公司整體策略及同業優良成果，滾動式調整策略方向與行動方案內容，並定期向委員會報告執行進度與成效，以確保相關作為符合預期目標。

南山人壽於提供金融商品或服務前，落實了解客戶（KYC）的程序，確保商品符合客戶實際需求；並透過完整說明履行契約條款與相關權利義務，主動揭露潛在風險與投保限制，使客戶在資訊充分了解的基礎下，做出最適切的決策。公司亦將金融友善服務納入核心考量，於金融商品之設計、銷售及服務各階段，充分評估高齡者、身心障礙者等弱勢族群之需求，並關注數位落差之議題，確保不同族群皆能平等取得金融服務，落實普惠與公平服務精神。在風險管理面向，針對公平待客相關風險進行全面性地評估，並將評估結果作為決策制定與資源配置之重要依據，以強化服務品質與消費者保護。

南山人壽自客戶旅程與保險商品生命週期出發，盤點各部門與公平待客關聯之管控點，並透過客製化問卷評估其落實情形與成效。於此基礎上，依循盤點結果與《金融服務業公平待客原則》十大原則建立 48 項關鍵績效指標（KPI），納入部門及個人績效評核並與獎酬制度連結，期望透過績效管理機制，將公平待客理念融入同仁日常作業中。

核心精神	• 企業文化 • 治理與策略 • 風險辨識
治理層面	• 由董事會與高階管理層推動 • 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
衡量指標	• 金融服務業公平待客原則（十大原則） • 國內相關法令與國際趨勢
評估機制	• 公平待客風險評估機制 • 公平待客原則落實度量化衡量指標
配套機制	• 訓練與溝通　• 程序與控制 • 政策與策略　• 系統與科技

公平待客十大原則

1. 訂約公平誠信原則
2. 注意與忠實義務原則
3. 廣告招攬真實原則
4. 商品或服務適合度原則
5. 告知與揭露原則
6. 酬金與業績衡平原則
7. 申訴保障原則
8. 業務人員專業性原則
9. 友善服務原則
10. 落實誠信經營原則

目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

南山人壽公平待客核心議題執行亮點

2025 年南山人壽與南山產物皆連續四年獲得金管會公平待客原則評核前 25% 之肯定，展現制度落實成效，亦依規定每年提交公平待客評核結果予主管機關。為持續深化與消費者及同仁之溝通，於官網建置「公平待客專區」作為重要資訊平台，並由公平待客推展委員每月發行「公平待客快訊」，強化內外部資訊傳遞與宣導。2025 年共舉辦 9 場公平待客相關之教育訓練，提升同仁服務品質與強化法遵意識。此外，本公司亦致力於落實「公平待客原則」，制定「公平待客原則」政策與策略，將其內化為全體內勤員工及業務夥伴辦理各項服務與銷售業務的核心準則。針對原則九之「友善服務原則」，本公司明確規範：「對於日益猖獗之詐騙威脅，應積極部署全面性的識詐與防詐行動方案， 建構完整的防詐藍圖，持續宣導金融防詐知識，並導入創新技術，即時辨別可 疑交易行為，以有效防堵詐騙事件。」為貫徹防制詐騙規範，並因應詐騙手法日新月異，本公司於「公平待客推展委員會」之會議中，將「防制詐騙」議題小組升級為跨部門之「反詐行動小組」，由總經理親自擔任召集人，並指派專責單位研議相關行動方案，持續提升防詐量能。

「反詐行動小組」負責建構南山防詐藍圖，統籌業務通路、客戶服務與文化溝通等跨領域的防詐行動方案，全方位強化組織對詐騙案件的敏銳度與應變能力。在運作機制上，「反詐行動小組」每季定期向「公平待客推展委員會」呈報防詐業務推展進度與成效，並對季度已發生之詐騙案件進行查核與檢討，對於新興詐騙案例進行專案檢討與防制演練；此外，亦透過提報內外部的阻詐獎勵機制，表揚成功攔截之案例，藉此全面提升全體同仁的識詐與阻詐能力。2025 年共辦理 2,036 場防詐宣導活動，每 10 億新臺幣總資產投入比率約為 0.36%，觸及逾 169,548 人次；當年度亦有 99.8% 內勤同仁完成金融友善或公平待客相關訓練，持續強化第一線專業能力。在具體服務推動方面，南山人壽聚焦「金融防詐」、「保險 FUN 心買」、「失智友善」及「新住民共融」四大核心議題，各項亮點成果如下：

金融防詐

南山人壽重視金融詐騙對保戶權益與資產安全之影響，將防詐管理納入公平待客重點議題，依循行政院頒布新世代打擊詐欺策略行動綱領，建構 S.A.F.E. 防詐治理架構，系統性強化組織識詐能力與防護韌性；同時透過「對內強化識詐能力」、「對外宣導反詐意識」及「以科技建立防詐網絡」三大行動方案，整合公私部門資源推動多元防詐措施，以達成「減少接觸、減少誤信、減少損害」之三減目標，並持續落實以下具體防詐作為：

Skilled
防詐訓練

建立常態化防詐訓練機制，每月提供防詐主題影音教材並辦理防詐模擬演練，強化同仁對詐騙手法辨識、風險判斷與應變處理能力，提升第一線識詐與即時阻詐效能。

Advocate
全民防詐

推動多元族群宣導與金融識能教育，縮短資訊落差。於服務櫃檯播放手語版反詐騙宣導影片，協助聽障客戶掌握常見詐騙手法與防範對策；並關懷高齡族群，攜手地方政府共同舉辦「防詐練武功」高齡友善講座，結合與臺北大學共同出版之《高年級生防身術》手冊推廣防詐與健康觀念，持續提升高齡族群金融素養與自我保護能力。同時走入北、中、南區五所高中辦理校園防詐宣導，透過專題講座與防詐桌遊互動教材，引導學生認識新興詐騙情境，深化防詐教育向下扎根。

Filter
科技運用

強化異常帳戶及久未往來帳戶之監控機制，運用 AI 與數據模型建置異常交易時序模組，即時偵測可疑交易行為，並導入一次性密碼（OTP）等多重身分驗證措施，提升交易安全強度。此外，外撥電話代表號「02-87588888」及企業短碼簡訊「68800」已完成 Whoscall 企業註冊認證，來電即揭露官方識別資訊，並透過綠色勾號標誌協助保戶辨識聯繫來源，降低偽冒詐騙風險。

Extended
聯防合作

與內政部警政署刑事警察局簽署反詐騙合作備忘錄（MOU），建立即時聯繫與情資通報窗口，串聯檢警資源落實識詐、堵詐與阻詐協作機制，共同建構跨機構金融防詐聯防網絡。

與刑事警察局合作，翻譯新住民防詐影片，從刑事警察局反詐宣導影片篩選「AI 深偽來電細分辨，講到匯款查證先」影片，製作越南語版的宣導影片，宣導防詐意識，避免新住民受詐。

同時攜手刑事警察局導入「黃金眼 AI 防詐模型」，透過情資共享與 AI 數據分析建置詐騙風險評估機制。服務過程中由承辦人員進行關懷提問並將互動結果輸入系統，系統將即時辨識潛在受詐風險等級並提供示警提示，協助同仁及早啟動關懷與保護措施，強化第一線阻詐效能，降低保戶財務損失風險。除落實上述防詐四大準則外，亦強化第一線櫃檯人員之關懷提問機制，於發現可疑情境時主動關懷並適時提問，協助民眾辨識風險並避免落入詐騙陷阱。

即時阻詐｜為保戶築起資產安全防線

自 2024 年 10 月起，累計已成功阻詐共 17 件，守護金額逾新臺幣 910 萬元，並獲警察機關來函表揚 4 案，肯定第一線同仁即時識詐與主動關懷之專業作為。

目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

保險 FUN 心買

為持續推動保險資訊透明化，南山人壽以「易用性 Friendly」、「易讀性 Understanding」及「易尋性 Navigable」之方式傳遞契約內容，降低資訊不對稱風險，並透過信函設計工作坊及跨部門協作機制，系統性檢視與優化各類通知文件內容與呈現方式，打造「一看就懂」的溝通體驗。除製作「要保書填寫說明影片」等多元溝通工具外，亦推動「保險白話文運動」，建置官網新手上路專區、導入白話說明與 QR Code，2025 年陸續完成各式通知信函優化，持續強化與客戶溝通品質，深化公平待客之實踐。

保險白話文運動｜讓每一封通知信函，都更容易被理解

透過直覺式版面設計傳達信函目的，並於封面新增行動提示框，使保戶在拆封前即可知道信函通知目的，另成立文件體驗員小組，由跨部門資淺同仁組成，從新手視角檢視信函易讀性，將保險專業用語轉化為保險白話文，減少專業落差。2025 年已完成下列信函更新：

- 保單狀態年度通知（原：保單資料明細一覽表）
- 生存保險金 / 生存還本保險金給付通知書
- 保險費通知書
- 保險費未繳通知書（原：保險費繳納通知書）
- 保險費墊繳通知書
- 申請外溢回饋金通知書（原：外溢保單回饋金提醒通知書）

失智友善

南山人壽持續推動失智友善服務，提升大眾對失智預防與照護之認識，致力打造安心、有尊嚴的高齡友善金融環境，主要行動如下：

- 於員工培力與友善服務建置方面，培訓內勤員工及業務夥伴成為「失智友善天使」，強化失智徵兆辨識、溝通應對與關懷陪伴能力；並透過第一人稱視角 VR 情境體驗，引導同仁理解失智者及照護者處境，培養同理心與服務敏感度。同時提供 65 歲以上保戶防走失緊急聯絡卡，建立即時支援機制，提升整體服務安全與品質。
- 於記憶關懷與情感體驗活動方面，舉辦「回憶復刻相片展」及失智關懷音樂會，透過影像與音樂喚起記憶與情感連結，鼓勵保戶與家人共創回憶，並分享失智與長照照護經驗，推廣預防與延緩失智觀念，提醒民眾預防及延緩失智歷程的重要性。
- 於跨域合作方面，與工研院合作發布永續健康白皮書，從預防、照護與社會支持面向推動失智防治策略，攜手回應高齡化挑戰。
- 於守護資產安全方面，推動「保單安心聯絡人制度」，由要保人指定配偶或二親等內之直系血親作為緊急聯絡窗口，於辦理保單借款、終止契約或部分提領等交易時主動通知，使親屬即時關懷與協助判斷，降低失智或認知退化情境下資產遭不當處分風險，強化保戶財務安全保障。
- 於服務整合方面，透過健康守護圈建構「失智長照服務導航」系統，整合健康促進、醫療照護與長期照顧資源，協助保戶於不同健康階段快速辨識所需服務。2025 年 12 月進一步推出「服務導航」功能，優化資源搜尋與媒合機制，提升整體服務可近性與使用效率。

回憶復刻相片展｜讓記憶，在愛裡被好好保存

南山人壽發起回憶復刻相片展活動，邀請大眾翻出那張有故事的老照片，帶著家人一起舊地重遊復刻那美麗的瞬間，寫下想對它說的話，和我們一起，把回憶好好珍藏、慢慢說給世界聽。讓回憶成為陪伴長者的重要力量，也為照護者留下珍貴的情感支持。活動徵集逾百件家庭故事與作品，吸引約 2,700 人次參與票選，線上線下觸及逾 800 萬人次，讓更多人看見記憶與陪伴的力量。在活動結束後，20 幅入圍作品移展至臺北客服中心，將照片中的溫暖與感動延續傳遞。

新住民共融

南山人壽致力降低語言隔閡所造成的資訊落差，除提供八國語言文字說明的理賠申請要點外，協助保戶以熟悉語言理解相關權益，強化溝通清晰度與使用便利性。

同時，透過新住民及新二代業務夥伴之交流與培力機制，強化其健康保障、金融防詐、法律知識及商品服務等專業能力，使其更貼近多元族群需求，提供適切保障規劃，深化在地連結與服務能量。

在治理面向，每年安排公平待客推展委員會委員實地視察第一線服務單位，並針對新住民族群共融議題舉辦董事座談會，邀請新住民業務夥伴親自向獨立董事及公平待客工作小組說明新住民族群之保險需求與服務痛點，作為後續精進措施與行動方案之重要依據，持續落實傾聽客戶聲音，具體實踐公平待客與普惠金融目標。

母語留聲，新心相待｜多國語言申訴權益資訊

提供越南語、印尼語、泰語、緬甸語、馬來西亞語、英語、日語、韓語八國語言版本，協助新住民以熟悉的語言理解申訴流程及其權益，並能即時取得所需協助，保障並掌握自身權益。

除四大核心議題外，南山人壽亦持續關注弱勢族群之公平待客需求，並推動相關服務與支持措施如下：

社會弱勢族群保戶

於各地客戶服務櫃檯逐步優化服務流程，並於臺北、中壢、臺中及高雄設置全方位服務櫃檯，整合保單借還款、契約變更、保費繳交、復效及理賠申請等多項業務，讓保戶透過單一窗口即可完成多元服務，提升辦理效率與便利性。

身心障礙及閱讀不便族群

提供點字書、臺語及客語版本之重要表單錄音檔服務及掃描 QR Code 聽取錄音檔等多元溝通方式，並配置輪椅、擴視與輔聽設備、無障礙坡道與廁所等輔具與設施，打造安全友善之無障礙環境。同時與愛盲基金會 合作辦理視障友善工作坊，強化第一線同仁對視障者需求之理解與服務能力，提供更貼近個別需求的貼心協助，落實普惠金融與公平待客精神。

目錄

永續南山

1 個人健康

1.1 保戶健康守護

1.2 客戶關係與權益

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

1.2.2 客戶滿意度

客戶申訴與爭議處理情形

南山秉持「以客為尊」之核心理念，致力於提供快速回應與高效處理的服務體驗，建構制度化申訴機制與標準化處理程序，確保保戶意見與申訴案件皆能獲得即時受理與妥善回應。同時導入 ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證，依循國際標準建置客戶申訴處理管理機制，強化案件處理品質與管理效能，落實公平待客原則與客戶權益保障，形塑透明且可信賴的服務治理架構。並透過根因分析（Root Cause Analysis, RCA）持續檢視服務缺口並推動改善措施，優化作業流程與管理效能。申訴處理機制具體落實情形及檢討建議亦提報董事會，董事會高度重視客戶之權益，指示處理申訴案件之專責單位於公平待客推展委員會分析申訴案件類型並研議改善措施，以確保客戶權益受到保障。同時，本公司就申訴案件之處理，已建置完整之分層通報與追蹤控管機制；倘專責單位發現某段期間特定類型申訴案件異常增加，或可能涉有重大風險影響者，即依規定立即通報部門主管，並與相關權責單位共同評估後續影響，經評估有立即影響者，逐級陳報功能主管並副知總經理及相關權責單位。114 年度本公司未發生須提報至董事會進行檢討與改善之重大申訴案件。

理賠申訴與評議率

評議案件類型	南山人壽			南山產物		
	2023 年	2024 年	2025 年	2023 年	2024 年	2025 年
理賠申訴率（千分比）[註1]	0.143	0.293	0.237	1.013	0.848	0.746
理賠評議率（萬分比）[註2]	0.053	0.092	0.085	0.130	0.083	0.120

註 1：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：依金融監督管理委員會成立之金融消費評議中心 2025 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。

當年度評議案件類型

評議案件類型	案件數	
	南山人壽	南山產物
承保範圍	48	11
事故發生原因認定	50	2
理賠金額認定	21	7
其他議題[註]	179	26
總計件數	298	46

註：其他議題分類細項，請參閱財團法人金融消費評議中心爭議類型統計分類。

客戶滿意度管理

南山人壽透過服務櫃檯 QR Code 即時問卷蒐集客戶滿意度回饋，全面涵蓋客戶服務各關鍵接觸節點，包含保單服務辦理、投保發單及理賠服務流程，持續掌握客戶體驗與服務品質。並針對三大核心服務場景設計滿意度題項，作為精進流程與強化管理之依據。

臨櫃、投保及理賠之客戶滿意度調查

南山人壽	服務櫃檯 / 保單服務	客戶投保發單	理賠服務
滿意度	99.90%	99.05%	98.12%
有效樣本數	18,859	1,790	10,614

南山產物亦建立即時電子問卷回饋機制，主動蒐集客戶意見並據以持續檢討與優化服務措施，不僅落實公平待客原則，亦提供更貼近客戶需求且具溫度之服務體驗。2025 年平均客戶理賠滿意度為 96%，有效樣本數為 6,578 件。

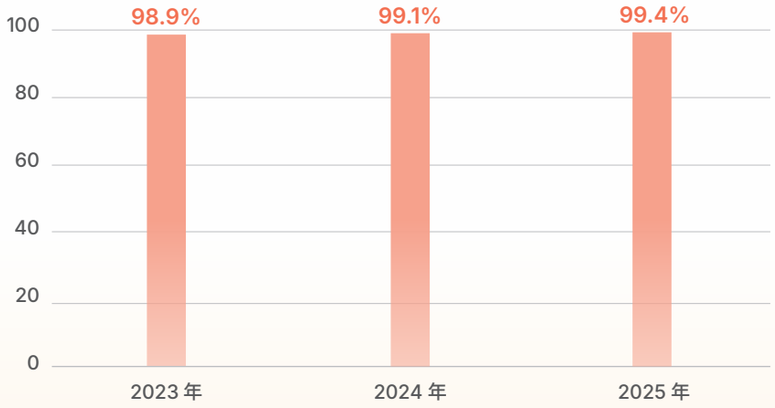
目錄
永續南山
1 個人健康
1.1 保戶健康守護
1.2 客戶關係與權益
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

南山人壽保單繼續率

類別	2023 年	2024 年	2025 年
13 個月繼續率	97%	97%	97%
25 個月繼續率	96%	95%	94%
37 個月繼續率	95%	93%	92%
49 個月繼續率	90%	88%	88%
61 個月繼續率	85%	81%	81%

註：保單繼續率係依年繳化保費收入為計算基礎。

南山人壽客戶保留率

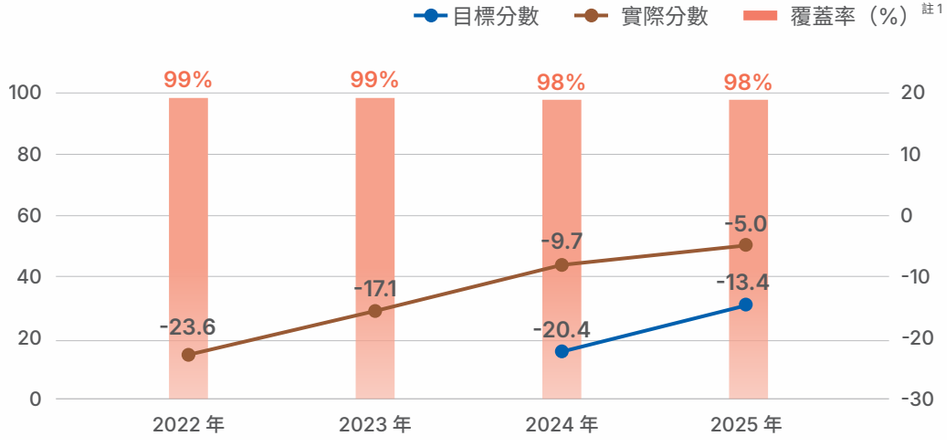


註 1：2025 年客戶保留率 =（2025 年 12 月 31 日的客戶總數 -2025 年增加的新客戶數）/（2024 年 12 月 31 日的客戶總數 -2025 年非自願終止的客戶 & 雇主贊助計畫的客戶流失）。
註 2：因產物之保險合約期間多為一年期，本比率與南山產物之業務特性不具攸關性，故不適用。

NPS 顧客體驗管理體系

南山人壽導入「NPS 顧客體驗管理體系」，透過系統化蒐集客戶推薦意願與服務回饋，持續掌握客戶需求與體驗痛點，並運用數據分析辨識影響服務品質之關鍵因素，據以精進服務流程與管理作為，深化以客戶為中心之經營文化。同時，藉由顧客洞察優化理賠、客服及數位服務等作業流程，提升整體服務效率與一致性，提供更順暢且貼近需求之服務體驗，持續強化客戶滿意度與長期信任關係。

南山人壽 rNPS 目標與歷年分數



註 1：以營業收入占比計算，2024 年因成立海外特殊目的公司（SPV），故覆蓋率下降。
註 2：rNPS（關係型淨推薦指數）係將推薦與否二項比例相減後之數值。

申訴處理數位化

南山人壽為提升申訴案件處理效率並兼顧服務品質，於 2025 年底起，分階段推動「AI 客戶申訴系統」之建置，逐步強化申訴處理之數位化管理。

第一階段聚焦於申訴資料庫的整合與流程數位化，彙整歷年評議案件資料後，透過標註關鍵資訊的動態標籤，建立標準化作業流程。

第二階段則進一步導入人工智慧分析技術，運用相似案例比對及風險預警模型，提供即時決策輔助與處理建議，提升同仁案件判斷精準度與回應速度，打造更即時、便捷且值得信賴之客戶申訴服務體驗。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

2 生活健康

2.1 健康有南山

重要成果

打造「健康守護圈」，由傳統財務補償角色，轉型為結合「事前預防」與「事後補償」的全方位健康守護者

健康樂活地圖服務人次為 64,533 人，累計服務人次已突破 27 萬人

「BAM 活力洋溢 APP」累計總用戶數突破 15 萬名

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

2.1 健康有南山

2.1.1 健康守護圈

為充分發揮保險業在公益服務與健康促進的社會使命，南山人壽於 2020 年成立「健康守護圈」，建構整合式的健康服務體系，提供保戶涵蓋健康促進（Wellness）與醫療照護（Healthcare）之多元健康加值服務。於健康促進面向，服務聚焦健康及亞健康族群，以維持健康為核心目標，協助客戶建立良好的健康管理習慣，並延緩疾病發生；於醫療照護面向，則以疾病及失能族群為主要服務對象，透過完善的醫療照護服務系統，協助客戶逐步重返健康軌道。

透過「健康守護圈」，南山人壽由傳統財務補償角色，轉型為結合「事前預防」與「事後補償」的全方位健康守護者。以客戶需求與痛點出發，透過服務賦能保險價值，實踐從風險保障走向健康促進的創新保險模式，致力於提升保戶及社會健康福祉。

健康守護圈加值服務

南山人壽透過線上推出「健康守護圈平台」，以簡單易懂的使用模式，整合豐富多元的健康照護資訊，使保戶可一站式查找各類健康資訊與服務，滿足不同階段的健康需求。健康守護圈以「測、看、聊、找」做為服務核心架構，並提供主題式健康服務：

南山人壽
健康守護圈平台

遠距健管專案

結合遠距健康管理團隊與智慧醫療設備，南山人壽為保戶量身打造由保險、科技與醫療跨域合作的健康照護方案。除提供操作便利的居家生理量測系統，並由專業健管團隊提供一對一服務，協助保戶於家中量測血壓、血糖、總膽固醇、尿酸及心電圖等生理數據，並透過行動裝置即時上傳至雲端，隨時掌握個人健康趨勢。

遠距健康管理團隊協助監測使用者的生理數據，由健康管理師每月追蹤異常數值，提供健康管理服務報告、醫師建議、關懷追蹤及衛教資訊，並安排個人或家庭與醫生進行視訊諮詢服務。透過專業團隊與數位工具的整合應用，協助保戶養成自我量測與健康管理習慣，減少往返醫療院所之時間與成本，提升日常健康維持的便利性與效益，進一步強化亞健康族群之健康管理能力。

2025 年遠距健康管理專案
服務人次為 **129 人**
近四年累計服務人次約
1,000 人

南山人壽
遠距健康管理

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

癌症照護服務—癌 can help

有鑑於近年國人罹癌率仍居高不下，雖隨著醫療科技進步，癌症治癒率與存活率持續提升，但預防與康復管理仍為關鍵課題。南山人壽長期積極推動癌症照護服務，依不同健康需求規劃為四大面向，建構涵蓋預防、治療、復原及心理支持的全方位照護體系，陪伴保戶因應不同階段的健康挑戰。

此外，南山人壽推出「癌 can help」主題服務，整合防癌保健、抗癌支援及癌後康復健康照護方案，並提供罹癌保戶專屬暖心關懷服務，期望拉近與癌症照護資源的距離，協助保戶穩定身心並迎向嶄新生活。

防癌保健	提供癌症預防及檢測相關資訊，提升健康意識與早期識別能力
抗癌支援	提供術前第二意見諮詢與術後飲食照護指引，協助安心面對醫療決策
癌後康復	提供身心靈追蹤與物理治療等復健支持，強化治療後復原成效
暖心小站	提供癌症相關保障規劃與諮詢服務，降低財務衝擊風險

2025 年癌 can help 服務人次為 **5,203 人**

近四年累計服務人次**逾 4 萬人**

南山人壽
癌 can help

健康樂活地圖

隨著高齡社會來臨，樂活生活與長期照護已成為重要課題，南山人壽推出以「南山樂活村」為主題的「健康樂活地圖」，打造一站式服務搜尋平台，提供「村民（高齡保戶及其照顧者）」整合性健康與照護資源，提供系統化且具導引性的服務架構。

平台透過情境式設計與第一人稱導覽方式，引導使用者瀏覽各區塊資訊，提升服務搜尋的直覺性與親近感。「南山樂活村」設有「健康樂活村地圖」、「村民服務處」及「村民圖書館」等功能專區，協助村民快速查找所需服務與專業照護資訊。整體架構以「疾病照顧」、「生活支持」及「健康樂活」三大方向分類呈現，並規劃八大便民服務項目，串聯多元合作資源，讓保戶能依自身需求與健康階段，取得適切支持，提升生活品質與健康管理效能。

疾病照顧	• 疾病照護 • 復健復能 • 輔具支持 • 對抗失智 • 飲食營養 • 生活照顧
生活支持	• 居家環境 • 交通接送 • 樂活運動
健康樂活	• 健康管理 • 心靈健康 • 社會參與

2025 年健康樂活地圖服務人次為 **64,533 人**

近四年累計服務人次已突破 **27 萬人**

南山人壽
健康樂活地圖

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

失智長照服務導航

隨著臺灣邁入超高齡社會，失智與長照需求快速增加，如何延緩失能、提升在宅照護品質， 並減輕照顧者壓力，成為重要課題。南山人壽於 2020 年率先推出「健康守護圈」，打造涵蓋「健康促進」與「醫療照護」的全健康歷程加值服務系統，至今已結盟逾 50 家合作夥伴，從健康、亞健康、疾病到失能階段提供完整健康照護服務，青年軍服務次數已逾 59 萬次。2025 年健康守護圈再升級，推出「失智服務導航」與「長照服務導航」，從預防、延緩到照護提供全方位支持。

在預防端，透過失智風險量測、基因檢測、運動與認知訓練，以及營養與健康管理服務，協助降低失智與失能風險；進入亞健康階段後，則結合遠距健康管理與復健復能，延緩失能進程。若長者需要在宅照護，守護圈亦整合輔具支援、居家改造、到宅照護、親善飲食與交通接送等服務，同時提供照顧者心理支持與照護資源媒合，打造更完整的在宅照護支持系統。

南山人壽
失智長照服務導航

2025 年失智服務導航服務人次為
17,380 人，近四年累計服務人次逾 6 萬人

2025 年長照服務導航服務人次為
9,869 人，近四年累計服務人次逾 4 萬人

失智服務導航	健康期	• 失智症基因檢測 • 聽力、睡眠呼吸中止症風險評估	• 運動課程與建議 • 腦部認知訓練
	失智症早期	• 飲食與營養指導 • 陪伴照護者服務	• 失智防走失緊急連絡卡 • 運動與認知訓練
	失智症中晚期	• 親善飲食 • 居家環境改善 • 輔具提供或租賃	• 專業照護員 • 安全居家照護與生活支持
長照服務導航	健康期	• 運動建議與課程、運動治療 • 蛋白質與膳食纖維營養補充	• 社區健康量測 • 定期健檢追蹤
	亞健康期	• 遠距健康管理	• 復健復能課程
	長照失能	• 醫材支援與輔具提供 • 到宅服務、居家改造 • 失能復健 • 親善飲食	• 交通接送 • 照顧者心理支持、照顧員媒合 • 家事清潔服務

2025 暖心關懷服務

南山人壽主動洞察保戶在不同健康歷程中的多元需求，從「婦嬰主題」、「高齡照護」、「癌症關懷」及「線上照顧」四大面向出發，推出共 10 款暖心關懷服務，期望在保戶人生各階段面臨特定健康需求或挑戰時，除理賠服務外，亦能獲得貼心的健康照護支持。暖心關懷服務為南山保戶專屬權益，凡符合特定資格條件者，即可使用由健康守護圈合作夥伴提供之服務。

自推出後截至 2025 年底，共累計 40,886 位保戶受益。

南山人壽
最新暖心關懷服務

2025 暖心關懷服務

婦嬰主題	AMH 卵巢功能健康檢查 Malldj 寶寶祝賀禮
高齡照護	失智防走失緊急連絡卡 牙醫到宅服務 照顧者諮詢與陪伴服務
癌症關懷	疾病第二意見諮詢 HOPE 暖心關懷包
線上照顧	失智照護課程 FarHugs 線上心理諮詢 健康管家

婦嬰關懷服務

南山人壽提供從生育規劃到產後支持的多元健康資源，陪伴保戶於人生重要階段獲得即時且貼心的支持，婦嬰主題之暖心關懷服務如下：

AMH 卵巢功能健康檢查	為支持女性保戶掌握自身卵巢功能狀態，攜手華育生殖醫學中心與茂盛醫院，提供抗穆勒氏管荷爾蒙（Anti-Mullerian Hormone, AMH）檢測，透過科學化數據協助女性了解生育潛力，作為生育規劃或卵子保存等決策之參考依據。
Malldj 寶寶祝賀禮	為支持新生家庭安心迎接寶寶誕生，與 Malldj 推出寶寶祝賀禮服務，提供新生兒照護所需之育兒用品，協助家庭於產後初期減輕準備負擔，守護新生兒健康發展。

2025 年度共有 1,945 名 南山人壽保戶使用婦嬰主題暖心關懷服務，較前一年度成長約 60%，展現服務推動與資源整合之成效

癌症關懷服務

結合專業醫療諮詢與關懷資源，協助保戶因應癌症治療階段之身心挑戰，提升醫療選擇品質與家庭支持能力。癌症關懷相關之暖心服務如下：

疾病第二意見諮詢	為協助保戶於面臨重大疾病或關鍵醫療決策時，更全面掌握病況與治療選項，南山人壽攜手合作院所之專業團隊，提供疾病第二意見諮詢服務，針對既有診斷結果、治療方式與後續規劃進行說明與討論，降低保戶決策不確定性，並提升醫療選擇之周全性與安心感。
HOPE 暖心關懷包	為支持癌症家庭於抗癌過程中獲得專業指引與心理支持，南山人壽攜手 HOPE 癌症希望基金會推出「HOPE 暖心關懷包」，強化照顧者之應對能力與心理韌性。

2025 年度共有 2,121 名 南山人壽保戶使用癌症關懷暖心關懷服務

高齡關懷服務

整合預防安全、醫療服務可近性與照顧者支持等多元資源，協助保戶因應高齡階段之健康與照護挑戰，提升生活品質與家庭支持韌性，高齡照護相關之暖心關懷服務如下：

失智防走失緊急連絡卡	為降低失智長者外出走失風險，攜手臺灣失智症協會提供緊急連絡卡，協助建立即時通報與聯繫機制，強化失智者之安全保障。
牙醫到宅服務	為提升行動不便者之口腔照護，與臺灣牙 e 通合作提供牙醫到宅服務，協助行動不便者於家中接受牙口健康照顧。
照顧者諮詢與陪伴服務	為提升照護品質與家庭支持能量，與愛長照合作推動「星雲計畫」，由專業照顧管家協助盤點照護現況、銜接社會與醫療資源，並共同規劃後續照護安排，強化家庭之照護能力。

2025 年度共有 130 名 南山人壽保戶使用高齡照護暖心關懷服務

線上關懷服務

以數位平台為核心，提供即時學習資源與心理陪伴機制，回應保戶在情緒壓力與家庭照顧議題上的多元需求。透過線上課程與專業諮詢服務，強化自我覺察與照顧技巧，協助保戶在不同生活情境下建立更穩定的身心調適能力。相關線上關懷服務如下：

失智照護課程	南山人壽與 WaCare 合作推出失智照護課程，透過數位平台提供線上學習資源，從被照顧者延伸至照顧者的視角，協助照顧者建立完整照護觀念與應對能力。
FarHugs 線上心理諮詢	南山人壽與線上心理諮詢平台 -FarHugs 遠距抱抱合作，提供青壯世代心理諮詢服務，協助保戶在面臨情緒困擾時，獲得專業支持與引導。
健康管家服務	南山人壽與奧思禮攜手合作，提供透過電話即可獲得專業健康諮詢服務，提供健康問題諮詢、醫院與醫師資訊建議，並可協助安排門診掛號及導醫導診服務，讓就醫流程更順暢、安心。

2025 年度共有 149 名 南山人壽保戶使用線上照顧暖心關懷服務

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

FUN 心 BAM 健康

秉持鼓勵民眾養成良好運動習慣與推動自主健康管理之理念，南山人壽持續推廣「BAM 活力洋溢 APP」，透過直覺化地呈現減齡效果，並結合遊戲化地圖任務設計及獎勵機制，提升使用者之參與動機。其中，減齡效果係依據使用者每日步數、BMI、動態卡路里、睡眠時數及靜止心率五大健康指標進行計算，協助使用者掌握健康數據趨勢，深化日常健康管理意識。

「BAM 活力洋溢 APP」以五大行動方案為核心架構，整合健康任務、積分獎勵、挑戰活動、風險提醒及社群互動等功能，透過多元參與機制提升用戶投入度與持續性，落實預防醫學理念，推動全民健康促進。

「BAM 活力洋溢 APP」五大行動方案

BAM 健康

以多元健康促進任務為核心，涵蓋身體健康、心靈健康、睡眠健康、飲食營養及人際社交五大面向，鼓勵使用者透過日常行動累積活力值。透過任務設計，協助使用者建立規律運動與自我健康管理的習慣，提升健康行為之持續性。

BAM 積分

透過完成健康促進任務累積活力值，達一定門檻後可獲得活力積分，並兌換購物金或健康促進服務優惠。藉由將健康行為與獎勵回饋機制連結，強化正向誘因設計，促進使用者長期參與與行為維持。

BAM 挑戰

不定期推出個人及團體挑戰活動，鼓勵使用者設定並達成多元健康目標。藉由挑戰機制強化行為承諾與社群互動，提升健康管理之投入度，並營造共同參與之健康文化氛圍。

BAM 安心

提供健康風險提醒功能，當使用者靜止心率或睡眠數據偏離基礎範圍時，系統將主動發出提醒，協助使用者及早關注身體變化情形，提升健康風險預防意識。

BAM 互動

透過好友連結、運動狀態分享及積分互動等設計，強化使用者之社群參與感與支持網絡。藉由社群鼓勵與同儕影響，提升健康行為之動機，發揮群體健康促進效益，擴大健康樂活之影響力。

於用戶規模方面，截至 2025 年底，「BAM 活力洋溢 APP」年度新增服務用戶 2 萬名，累計總用戶數突破 15 萬名。當年度使用者合計總步數逾 1,055 億步，歷年累積總步數超過 2,927 億步，顯示平台持續促進民眾規律運動之成效。於獎勵機制方面，2025 年共發放近 2.9 億活力積分，約相當於新臺幣 2,500 萬元以上之電子禮券購物金，兌換通路涵蓋運動用品、零售通路及生活服務等多元類型，透過健康行為與實質回饋之連結，強化健康促進誘因。除促進個人健康管理外，「BAM 活力洋溢 APP」亦將挑戰賽活動結合公益行動，共捐贈新臺幣 100 萬元予 6 所偏鄉小學及 3 個 NGO 團體，支持學童運動專長發展與營養健康改善，擴大健康促進之社會影響力。相關公益專案內容，請詳本報告書 4.3.3 健康促進與醫療關懷。

BAM 活力洋溢 APP

APP Store

Google Play

2.1.2 永續健康白皮書

根據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）定義，當 65 歲以上人口占比達 20% 即屬超高齡社會。臺灣已正式邁入超高齡社會，人口結構快速老化，對醫療體系、長期照護與社會支持系統帶來深遠的影響。依衛生福利部最新統計，65 歲以上長者失智症盛行率達 7.99%，顯示高齡健康與長期照護需求日益迫切。隨著高齡人口持續攀升， 如何促進健康老化、強化預防觀念與建構跨世代共好的支持體系，已成為邁向永續社會的重要課題。

南山人壽長期關注國人健康與高齡議題，積極回應人口結構變遷帶來的挑戰。於 2023 年攜手工業技術研究院（工研院）及智齡科技發布《跨世代共好白皮書》，盤點健康與保障需求並提出整合策略；2025 年再度與工研院合作推出《永續健康白皮書》，進一步從健康促進、疾病預防與照護創新等面向提出行動藍圖，展現企業以永續為核心與持續回應社會需求的長期承諾。

問卷設計與關鍵發現

本次調查透過網路問卷蒐集不同世代族群之生活型態資料，內容涵蓋運動及飲食習慣、睡眠品質、社交行為與心理壓力等面向，並參考 Lancet Commission on Dementia 表列之 14 項失智症相關風險因子進行設計，強化分析架構之科學基礎。

在資料品質檢驗方面，採用取樣適切性量數（Kaiser-Meyer-Olkin, KMO）評估各變項是否適合進行因子分析；在信度檢驗方面，則以內部一致性指標 Cronbach's α 值作為衡量標準，檢驗結果顯示 Cronbach's α 值為 0.728，高於一般標準值 0.7，顯示本問卷信度良好達到可接受標準。本次調查共回收問卷 16,852 份，經反向題篩選及資料清理後，有效問卷數為 15,297 份，作為後續統計分析與結果推論之基礎。

調查結果顯示，2025 年國人最擔憂的疾病依序為癌症、失智症及心血管疾病。失智症已由 2024 年的第三名上升至 2025 年的第二名，反映其在國人健康風險認知中的重要性顯著提升。其中，以年輕世代（18~30 歲）對失智風險的擔憂程度最高。

掌握失智症風險因子

日常健康問題

失智症與多項健康風險因子相關，其成因涉及身心靈健康、生活型態及環境暴露等多重面向。部分看似日常或隱性的風險來源，皆可能透過影響腦部血液循環、神經功能與大腦活化程度，進而增加罹患失智症的風險。相關風險因子說明如下：

風險因子	風險增加幅度	說明
膽固醇血症	57%	中年期（40-60 歲）是膽固醇管理的關鍵時期，中年期膽固醇≥ 240 mg/dl 罹患失智症風險比正常膽固醇濃度者高出 57%。
缺牙	53%	咀嚼動作促進血液回流至大腦，活化記憶思考區域，每少一顆牙齒，罹患失智症的風險可能增加 1%。完全無牙又沒有佩戴假牙者，罹患失智症的風險約增加 53%，佩戴假牙可矯正風險。
睡眠呼吸中止症	43%	患有阻塞性睡眠呼吸中止症者，其罹患失智症的風險約增加 43%。研究顯示，深層睡眠不足與記憶退化高度相關，若睡眠品質不佳，將顯著影響思考力與認知功能。
聽力障礙	2~5 倍	依據聽力損失的嚴重程度，失智風險呈現劑量反應關係：輕度增加 2 倍，中度增加 3 倍，重度增加 5 倍；並以 45-64 歲族群的聽力損失與失智症關聯性最為顯著。
語速變慢	25%	若語速變慢一個標準差（語言流暢性降低一個標準差），罹患偶發性非失智性認知障礙（CIND）的風險就會增加約 25%，由 CIND 轉變為失智症的風險也會增加約 25%。

塑膠微粒

相關研究指出，塑膠微粒可能穿越血腦屏障，並累積於大腦皮質與海馬體等與記憶相關區域，進而誘發慢性神經發炎反應，並干擾細胞內物質運輸或促進類澱粉蛋白沉積。上述生物機制與多種神經退化性疾病的病理變化相近，顯示塑膠微粒可能為影響認知健康的潛在風險因子。

獨居 / 社交孤立

長期缺乏穩定的社交互動與情感支持，可能減少大腦刺激與認知活動，進而影響神經網絡活化與認知儲備能力。此外，社交孤立亦可能伴隨憂鬱情緒、生活規律下降及慢性疾病管理不佳等情況，間接提高失智症發生的風險。

ApoE ε 4 基因

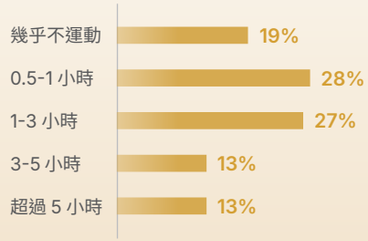
ApoE 基因主要負責調節體內血脂代謝，與心血管疾病、中風及腦部健康狀態密切相關。研究指出，ApoE ε 4 基因為是阿茲海默症的主要風險因子，攜帶單一ε 4 基因者，其罹患阿茲海默症之風險約提高 3 至 5 倍；若攜帶兩個 ε 4 基因，風險則可能提升至 10 至 15 倍。

洞察國人生活習慣

依據失智症相關風險因子為主軸，進一步盤點國人在運動、睡眠與飲食等面向之生活習慣，更多調查結果與分析內容，請詳見《永續健康白皮書》。

運動習慣

每周平均運動時數

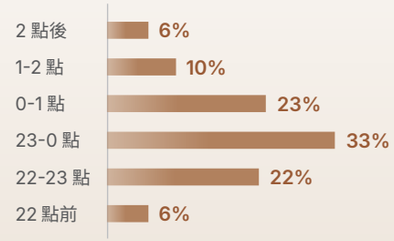


低運動警訊

47% 國人每週運動時數低於1小時，其中年輕與中壯世代運動量不足者更逾五成。每五位國人中，即有一人幾乎沒有規律運動，顯示運動不足現象相當普遍。

睡眠習慣

平均入睡時間

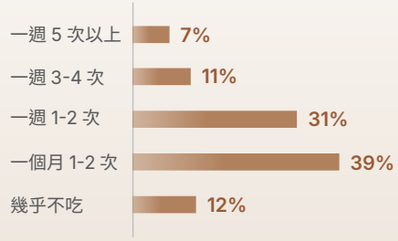


晚睡現象常態化

近四成國人於午夜 12 點後才就寢，其中年輕世代更有超過五成於午夜後入睡，晚睡習慣在年輕族群中尤為明顯，呈現作息延後的趨勢。

飲食習慣

攝取甜食之頻率

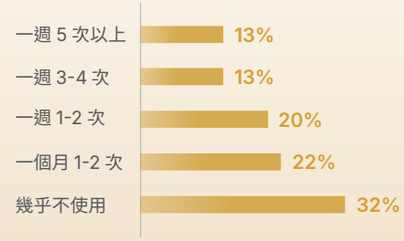


高糖飲食現象普遍

近九成國人有食用甜食的習慣，其中年輕與中壯世代更有逾五成每週固定攝取，高頻率甜食攝取已成為多數族群日常飲食的一部分。

塑膠微粒

接觸免洗餐具之頻率



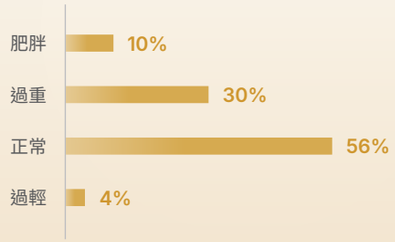
便利世代健康隱憂

逾六成年輕世代每週使用免洗餐具 1 至 2 次以上，隨著便利型生活型態普及，塑膠製品使用頻率提升，潛在暴露風險亦隨之增加。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

體重控制

BMI 分布情形

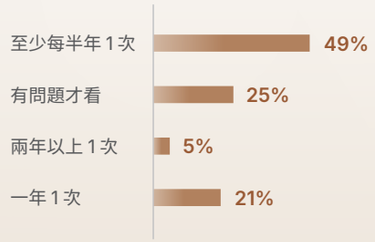


體重管理警訊

四成國人 BMI 超過標準範圍，其中以中壯年及熟齡世代比例最為明顯。整體而言，體重過重現象於中高齡族群較為集中。

牙齒健康

看牙醫之頻率



調查顯示，超過五成國人沒有固定每半年檢查牙齒的習慣，更有 25% 僅在出現牙齒問題時才就診，熟齡世代比例更高達 28%。定期口腔檢查習慣仍有強化空間。

建構失智預防及支持網絡

南山人壽透過四大承諾與三大行動，陪伴民眾面對失智與長壽風險的挑戰，並以「百歲人生，從零開始」為出發點，鼓勵及早為未來做好準備。期望透過正向倡議與完整保障規劃，讓民眾在思考百歲人生時，不再只有擔憂，而能看見更多安心與可能。

南山人壽四大承諾

- 設計更貼近日常的外溢保單
- 縮小保障缺口
- 延長長期險保障年齡至百歲
- 申設健康服務子公司

南山人壽三大行動

健康倡議

每日為自己及家人存一點健康，就像存款一樣，透過均衡飲食、規律運動、定期檢查與心理關懷，日積月累，守護全人健康，為幸福生活打造最堅實的保障。

風險保障

南山人壽長期重視國人的照顧需求，提供各類型完整商品線，為客戶進行全方位的思考，保障您和家人的未來生活。

服務導航

南山人壽推出全新失智服務導航，從預防到照護一次到位，結合認知訓練、健康檢測與居家支持，協助國人安心面對失智挑戰，不再心慌。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

健康倡議

國人面臨超高齡社會及平均餘命延長，必須及早準備，培養良好生活習慣，南山人壽 2025 年提出五大健康帳戶的每日存健康行動，首年倡議即「守護記憶—預防失智症」，希望讓國人延長健康餘命，一起健康迎向百歲人生，相關內容及亮點績效請詳五大健康策略特刊。

累積個人健康帳戶	倡議健康生活方式，往前促進健康、提早預防疾病
建構生活健康帳戶	建構健康生活守護圈，延伸對客戶相關的健康服務
推動企業健康帳戶	以南山人壽出發，以揪團（MGM）方式，號召更多企業關心員工健康、響應健康倡議
共存社會健康帳戶	公益活動等方式，深入社會每個角落，消弭健康不平
守護環境健康帳戶	持續淨灘、落實 ESG 及參與 COP 等活動，減少海洋塑化粒子及污染，延緩全球氣溫升高趨勢，留住健康的地球

風險保障

南山人壽從保險本業出發，透過多元商品組合提供長壽風險與失智 / 長照風險之保障方案。在退休準備方面，透過還本、增額及年金保險商品協助穩定金流，因應退休後收入中斷與通膨風險；在失智與長照保障方面，則透過失能扶助、長期照護保險及相關醫療保障商品，協助分散因疾病或失智所帶來之照護與醫療支出壓力。透過商品整合與分層規劃，建構涵蓋預防、保障與照護之風險管理架構，強化個人及家庭面對高齡社會挑戰之財務韌性。

南山人壽
還本商品

南山人壽
長照商品

服務導航

透過與健康守護圈合作夥伴攜手打造「失智服務導航」，從健康期到失智症早期與中晚期，提供全方位支持，協助民眾獲得更完整與貼心的照護。

預防延緩 健康期、失智症早期

幫助國人對抗及預防失智症

南山人壽積極守護國人腦部健康，協助對抗並預防失智症。我們提供多元支持，包括提升專注與記憶力的認知訓練、定期健康量測以掌握身體狀態，透過「運動益腦」促進腦部活化。結合精準健康服務，提供個人化預防建議，並搭配聽力、睡眠檢測，及蛋白質與膳食纖維等營養管理，全方位關注失智風險因子，幫助民眾從日常生活守護記憶與思維，邁向健康無憂的生活。

專業照顧 失智症中晚期

幫助國人面對照顧失智症患者不再心慌

南山人壽致力於協助國人面對失智症照護挑戰，減輕家屬的心慌與無助。我們提供全方位支持，包括貼心的照顧陪伴、專業輔具支持與到宅服務，協助患者在日常生活中保持安全與尊嚴；透過居家改造與居家照護，營造安心、便利的生活環境；並結合親善飲食，守護患者的營養與健康。南山人壽以整合資源的方式，陪伴家庭共同面對失智挑戰，讓愛與關懷更具力量。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

2.1 健康有南山

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

2.1.3 發揮健康影響力

2025 永續建康趨勢論壇

為因應高齡化社會趨勢，南山人壽於 2025 年分別在臺北與臺中舉辦「永續健康趨勢論壇」，以「百歲人生 有備而來」為主軸，集結產官學界探討長壽社會之機會與挑戰。論壇聚焦全球進入「第二次長壽革命」之趨勢，指出人生型態正由傳統三階段轉向多階段、多角色發展，並強調應及早進行健康與財務準備。

面對人口結構轉變，南山人壽將高齡化視為「長壽紅利」，關注壽命延長與生產力延續所帶來之發展機會，並倡議提升健康年數與生活品質，促進健康老化。在此趨勢下，保險服務由事後理賠延伸至事前健康促進，並持續優化商品設計，將保障年齡延伸至 100 歲，以回應長壽社會需求。論壇亦指出照護模式應由被動治療轉向積極預防，並將失智症視為長壽社會的重要議題之一，凸顯預防導向健康管理之重要性。

面對百歲人生，應具備健康、財務與社交三大面向，並透過外溢保單、健康服務及「健康守護圈」等措施，強化健康管理能力。未來將持續推動永續健康行動，整合保險、醫療與生活資源，促進健康長壽社會發展。

南山人壽 x《天下雜誌》Podcast 節目

為回應臺灣於 2025 年正式邁入超高齡社會，南山攜手《天下雜誌》合作推出 Podcast 節目，透過業界專家及南山代表與主持人的對談，以生活化議題引導大眾建立對永續健康的理解，鼓勵民眾及早為未來做好準備。

節目自「是否已準備好面對百歲人生」出發，聚焦與目標族群高度相關的議題，涵蓋飲食、塑膠微粒、退休財務規劃、失智議題、AI 發展、健康不平等與醫療制度等面向，並以壽險專業視角分析風險與因應策略。節目亦邀集產官學界專家共同參與，從跨領域角度分享洞見與解方，協助民眾理解長壽時代下的關鍵準備。

透過本次合作，南山不僅深化高齡倡議與永續健康理念之推廣，更希望傳達「永續健康不只是當下的選擇，而是對未來的理解與準備」的核心精神，鼓勵社會大眾從日常決策與行動開始，為百歲人生打造更具韌性的生活基礎。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
2.1 健康有南山
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

南山人壽 x One-Forty 失智預防培力行動

隨著臺灣高齡化加速，未來將有更多家庭面臨照護失智症之挑戰。根據 2024 年 9 月勞動部統計，在臺移工人數已達 80 萬人，其中約有 6 萬個家庭仰賴外籍看護協助照顧家庭。失智症培力計畫醫師指出，社福移工通常是最早觀察到長者失智徵兆的關鍵人物，因此強化其前端教育與照護培力至關重要。

為提升移工在失智預防與早期辨識的能力，本計畫推動多元培力行動，包括：

1. 以失智預防為主題開發專屬手冊，透過 One-Forty 實體課程及合作醫療院所發送至相關單位。
2. 於移工社群平台曝光失智預防主題之社群貼文與線上課程。
3. 於 One-Forty 辦公室辦理失智症預防衛教課程，邀請保戶家中移工夥伴共同參與，促進學習與交流。
4. 推出印尼語版本《麥得飲食》線上培訓影片，協助移工認識相關食材與製作方式，透過飲食管理守護長者健康。
5. 製作印尼語版本《大腦保健操》教學影片，鼓勵移工陪伴長者一同練習，提升日常照護與認知促進能力。

透過系統化教材開發與多元傳播管道，本計畫強化移工作為家庭照顧第一線守護者的角色，協助家庭及早因應失智風險，提升整體社區照護韌性。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

重要成果

南山人壽榮獲 **ISO 45001 國際認證**，全面優化職場安全管理，落實預防為先的職安文化，讓同仁能在安心、友善且具支持力的職場中專注發揮專業價值

持續深化企業數位轉型布局，以「**蒲公英種籽 - 影響力擴散模式**」為核心，透過創新科技提升服務效率與客戶體驗，推動全員參與內部轉型計畫

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

3.1 健康幸福職場

南山人壽深信，人才是企業永續發展的核心基石，始終將員工視為與公司共同成長、攜手服務社會的重要夥伴，長期致力於打造友善、幸福且具發展潛力的工作環境。除了提供優於金融保險業中位數且具市場競爭力的薪酬福利，亦建構完善的職涯發展與培育機制，使職場成為員工實現自我與發揮專業價值的舞臺，與南山人壽共同創造永續未來。

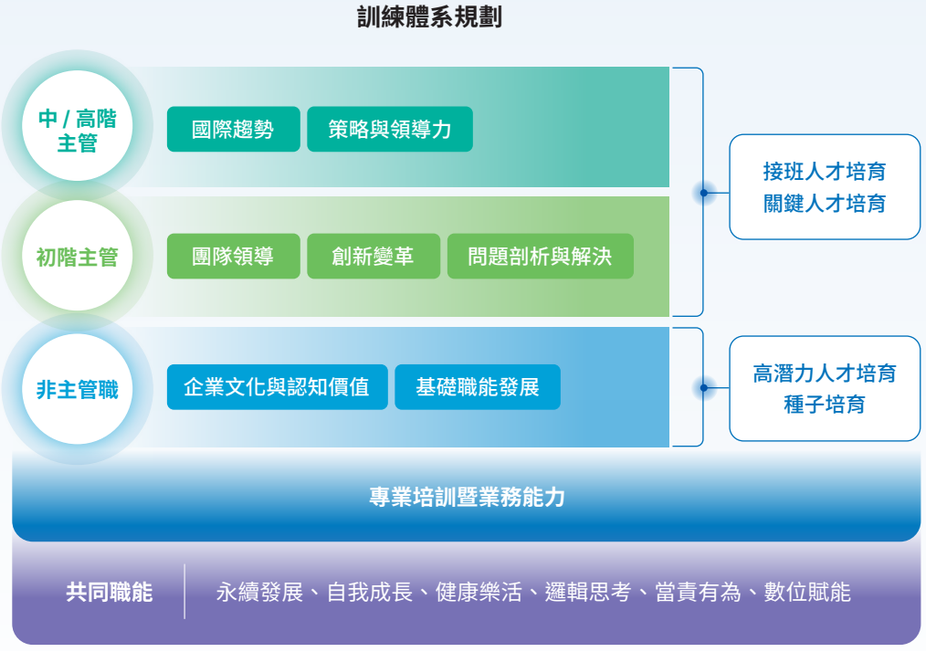
3.1.1 人才培育與留任

人才賦能

以「從客戶角度思考」及「成為智慧的南山」為核心價值，持續推動數位轉型與能力升級，積極培育具備「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」之人才。 透過深化人才培育策略與發展機制，攜手員工朝向共同願景穩健前行，創造客戶、員工與南山三方共享之永續價值。

全能專才訓練

為回應不同職級、部門及職務屬性員工之發展需求，南山人壽持續建構完整的訓練架構，規劃適才適性的多元人才培育計畫，並訂有職務說明書，界定各階段職務能力要求與必要經驗，以提供全體員工更明確的晉升方向與自我職涯發展目標。培訓對象涵蓋全體員工，包含定期契約員工；培訓內容則涵蓋新進內勤同仁 (含實習生) 訓練、金融保險專業課程、共通職能訓練、領導力發展計畫及專業證照培訓等，打造具備專業深度與跨域廣度之全方位保險人才。



2025 年內勤同仁年度訓練統計

類別	男		女		合計
	主管	非主管	主管	非主管	
總訓練時數	33,196	105,767	38,860	218,456	396,279
人數	383	1,556	413	2,884	5,236
平均訓練時數	86.67	67.97	94.09	75.75	75.68
訓練費用（元）					30,579,494
平均訓練費用（元）					5,840

註：統計涵蓋範圍包含部分專案中之訓練課程，較財務報表中教育訓練費用統計之範疇廣泛。

永續轉型與培育

南山人壽透過系統化的教育訓練機制，持續提升董事、高階經理人及全體同仁之永續專業能力，確保能以前瞻視野因應永續挑戰與金融監理趨勢之變動，並將永續價值融入營運核心與決策流程。

董事	高階經理人	全體同仁
董事教育訓練內容涵蓋永續發展理念之歷史脈絡、金融消費者保護與公平待客原則，並特別關注身心障礙者金融友善議題；同時納入永續金融標準及國際揭露準則（例如： TNFD、IFRS S1/S2）等重要框架，強化董事會對永續金融監理趨勢與資訊揭露要求之監督能力。	2025 年針對高階經理人辦理「2025 年高階經理人法定永續發展教育訓練」、「企業反詐騙案例宣導」專題課程，強化領導階層因應氣候變遷與自然風險之治理與應變能力。	透過每月辦理永續主題訓練課程，協助員工掌握國際最新發展趨勢，課程內容涵蓋國際氣候峰會、ESG 概論、永續財務資訊揭露、同業實務經驗分享，以及臺灣與亞洲永續報告書發展趨勢等議題。 特別針對金融核心職能，規劃專題課程深入解析「永續經濟活動認定指引」，涵蓋支持型經濟活動與國家關鍵戰略產業之判定標準與發展趨勢，強化所有同仁的永續識能。同時，藉由「南山永續健康新主張」之訓練課程，推動企業永續健康政策，並關注供應鏈淨零行動、COP 30 後之國際淨零趨勢及自然相關財務揭露（TNFD）等重要議題，促進員工於日常業務中落實永續理念。

南山人壽於 2025 年設置相關獎勵制度，鼓勵永續相關職務同仁修習永續金融課程並取得專業證照，累計至 2026 年 4 月底，南山人壽取得 254 張（含基礎能力 212 張及進階能力 42 張，占所有正職員工人數比率 5.8%[註]；永續專責單位 - 永續發展處之業務人員及主管，全數均具有永續金融相關證照（基礎能力），二分之一以上具有進階能力證照。2025 年度投入雇用或培訓 ESG 核保及投資專業之相關培訓或教育訓練預算金額（新臺幣元）占總培訓預算金額之比率為 5%，編列預算逾 153 萬元作為員工永續轉型計畫費用。

註：依 2025 年底人數計算。

數位轉型與培育

南山人壽迎向新保險時代，持續深化數位轉型布局，透過創新科技提升服務效率與客戶體驗，推動全員參與之內部轉型計畫。該計畫以「蒲公英種籽－影響力擴散模式」為核心，結合敏捷思維、標準化業務流程建模（Business Process Model and Notation ,BPMN）與數位技能工具（Robotic Process Automation, RPA），系統性加速內部數位升級，為全面轉型奠定穩固基礎。

自 2024 年試行階段起，已培育逾百名數位影響力種子，累積關鍵轉型動能；進入 2025 年，相關成果持續擴散，種子人才作為數位變革推動者，透過實務經驗與跨域協作深化影響力，進一步提升業務韌性與市場競爭力。此類人才亦納入公司高潛力人才庫，銜接中長期數位轉型戰略，強化企業於市場競爭中的領先優勢。

南山人壽將持續深化數位轉型思維，量身打造多元學習與實作機制，促進創新應用與效率提升。同時透過知識共享平台強化成果傳承，重塑高效創新的企業文化，積極邁向金融科技時代之保險領航者。

數位賦能實戰課程

公司積極推動新興科技導入與數位轉型，並致力培育具備跨領域數位能力的人才，2025 年度規劃生成式 AI、RPA、Python、Power BI、VBA 等實戰訓練課程，強化同仁數位技能、提升營運效率並增進組織競爭力。2025 年參訓人次共 596 人次，包含生成式 AI 實戰工作坊 120 人、VBA 專案實踐課程 120 人、RPA 種子教育訓練 40 人、Python 數據分析 30 人、Power BI 數據分析基礎班及進階班分別為 60 人及 20 人、業務流程分析 - 建模語言推動計劃（BPMN）206 人。

為呈現年度培訓成果並促進跨部門交流，舉辦「數位賦能暨技術年會」，包含：Beyond Lab 年度技術發表、高階主管數位轉型對談：從高階視角分享公司數位策略，另外也邀請各課程優秀學員分享及展現數位工具在流程優化與業務價值創造上的實際成果。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

領導管理培訓

南山人壽持續深化人才培育與組織治理能力，同時強化人才梯隊量能，2025 年課程以「管理實務、溝通影響、領導情境、經營思維」四大方向為主軸，安排近 600 人次參訓，包含新晉升主管管理實務研習營 86 人次、情境領導系列課程 93 人次、關鍵指導力 80 人次、主管敏感度訓練 83 人次、經營管理實戰研討 55 人次與主管共學讀書會 174 人次等，提升主管在溝通協調、衝突處理與解決管理議題的能力，並透過跨部門交流與學習分享，促進管理經驗傳承，持續打造高效協作的領導文化。

敏捷人才培育計畫

南山人壽導入敏捷思維與工作模式，成立跨部門敏捷推動小組，致力培養組織敏捷文化，並推動以小步快跑與迭代優化為核心之產品管理模式。在實務推動方面，南山人壽組建「智能理賠審核平台」敏捷團隊，以提升理賠審核效率為目標，透過設計思考及敏捷方法，發展系統優化解決方案，並於 2025 年完成上線。

另於 2025 年成立「業務員一站式整合平台」敏捷團隊，擴大跨部門協作規模，整合多部門專業人才，採專職投入模式進行用戶研究、需求探索與發想、原型設計及驗證，並於短期內完成業務員整合平台的解決方案及雛型設計。

除了組建敏捷團隊外，南山人壽亦啟動「敏捷人才培育計畫」，跨部門培育近 30 位敏捷種子人才，課程滿意度達 99%。透過課後應用及經驗分享機制，超過半數學員回饋敏捷方法有助於團隊協作效率、強化策略目標聚焦，並加深對用戶需求之理解。為強化組織敏捷能力，南山人壽建立內部敏捷人才認證制度，並於 2025 年正式推動。通過內部認證或取得外部敏捷證照者，將於人資系統登錄並貼標為「南山敏捷人才」，目前已累積 26 位敏捷人才，其中 10 位已取得國際敏捷證照，包含 PSM (Professional Scrum Master)、PSPO (Professional Scrum Product Owner) 或 CSM (Certified Scrum Master)，未來將可獲得進階學習資源，將作為組織長期敏捷發展的關鍵戰力。

訓練績效評估與回饋

為確保教育訓練有效達成培育目標，公司持續精進各項訓練規劃與執行機制，並導入柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model）作為成效衡量架構，同時亦透過追蹤人力資本投資報酬率，量化分析培訓投入與產出效益，具體展現人才資本對企業創造之價值與貢獻。

層次	評估標的	評估方式	重點計畫	2025 年評估結果
反應層次（L1）	檢視學習者對課程的評價	以問卷方式，檢視學員對課程的評價	核心職能訓練計畫	滿意度分數 **90%**
學習層次（L2）	檢視學習者對於課程的吸收程度	以測驗方式，檢視學員對於課程的吸收情況	建立內勤同仁對於員工行為準則、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	課後行動計畫、多面向績效評核	重點人才培育計畫	關鍵人才留任率 **95%**
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	696 人次主管參與訓練，訓練時數共計 **55,606 小時**

註：關鍵人才留任率 =(關鍵人才人數 - 離職人數) / 關鍵人才人數。

人力資本投資報酬率

單位：新臺幣 (億元)

類別	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
效益	4,787.61	4,676.25	4,913.85	4,406.85
營運支出	4,388.95	4,433.09	4,482.87	4,164.80
員工福利費用	77.69	79.37	87.71	84.08
人力資本投資報酬率（%）註 2	6.13	4.06	5.91	3.88

註 1：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）。
註 2：因調整為合併財報範圍，故 2023 至 2024 年數值重新計算。
註 3：營運支出係指財務報表之營業成本及營業費用合計數。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

人才招募

因應金融科技與大數據時代的來臨，南山人壽透過內外部招募平台、校園徵才與各大專院校之產學合作，積極推動新世代人才招募專案，並依循公司整體經營策略與業務發展方向，精準延攬專業人才，持續強化企業永續經營與市場競爭力。

實習生計畫

南山人壽致力於發掘並培育具發展潛力、認同企業文化且對保險業懷抱熱忱的青年人才。專案提供完整的職場體驗，實習生得以參與核心專案實務，並結合專屬導師指導與多元課程學習機制，培養數據分析、溝通協作與問題解決等關鍵職能，強化職涯發展基礎與產業專業能力。自 2018 年開辦以來，專案已累計培育**逾 700 名**優秀學子，2025 年共錄取 **83 名**實習生，持續深化保險專業使命之推廣與青年人才儲備，為企業長期發展與未來職場菁英培養奠定穩固基礎。

產學合作計畫

南山人壽積極推動學用接軌，攜手大專院校開設專業課程並辦理企業參訪及校園說明會，協助學生於就學期間即與產業接軌，提升職場即戰力與就業競爭力。「臺大財金課程」已連續 12 年開設保險專業及金融科技相關課程，2025 年課程名稱為「壽險經營管理實務研討」，總授課時數達 **48 小時**，深化學生對壽險經營實務與產業發展趨勢之理解。此外，「地區客服招募計畫」共舉辦 **4 場**校園說明會及 2 場企業參訪活動，持續強化人才吸引策略與職涯銜接機制，建構從校園到職場之人才培育鏈結。

儲備菁英培訓計畫

為滿足公司未來永續經營目標及中長期各層級管理人才之佈局，南山人壽持續優化儲備菁英培育計畫，積極培育年輕世代核心人才，蓄積企業成長動能與組織韌性，孕育兼具保險專業與數位能力之全方位管理人才。計畫由 MA 管理單位統籌規劃，新訓期間採集中培訓模式，透過課程、證照、專案、任務四大培訓型態，為儲備菁英奠定多元領域之核心職能基礎；新訓期結束後，依據個別能力特質與職涯發展意願，規劃跨領域輪調與派任，深化專業職能養成，並協助其理解公司整體營運思維、學習高階主管之領導風範與問題解決能力。管理單位亦持續追蹤各階段派任情形，定期辦理主題分享與交流活動，透過雙向回饋機制優化培訓內容，並強化儲備菁英對企業文化之認同與組織連結。透過系統化培育與輪調機制，儲備菁英得以強化保險專業知識與跨域整合能力，並提升數位科技能力培訓及專案決策效能。

自 2019 年推動儲備菁英培訓計畫推動至今已推動至第七屆，培育逾百名年輕學子，其中完訓並晉升主管比例為 12%，展現人才培育機制之具體成果與長期價值

新進員工分布與招募成本

項目		2022 年		2023 年		2024 年		2025 年	
		人數	占比（%）	人數	占比（%）	人數	占比（%）	人數	占比（%）
性別	男	236	39.01	302	40.92	237	34.80	283	40.03
	女	369	60.99	436	59.08	444	65.20	424	59.97
年齡	<30 歲	318	52.56	373	50.54	362	53.16	379	53.61
	30~50 歲	270	44.63	331	44.85	290	42.58	305	43.14
	>50 歲	17	2.81	34	4.61	29	4.26	23	3.25
平均招募每位新人之成本（元）		40,353		41,558		28,439		32,734	

註 1：由於定期契約員工契約期間多數以一年為限，故本表計算範圍以非定期契約員工為主。
註 2：招募成本為人力資源相關部門招募人員全年度薪資合計數與其他召募相關費用合計數之總和。
註 3：各類別百分比 = 該類別新進人數 / 新進總人數 x 100%。
註 4：2022 年及 2023 年招募成本調查範圍僅限南山人壽。自 2024 年起，合併南山產物資訊計算合計數。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
3.1 健康幸福職場
3.2 業務夥伴及協力工作人員
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

內部遞補率表

年度	2022 年	2023 年	2024 年		2025 年	
範圍	南山人壽	南山人壽	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物
人數	629	654	620	22	626	20
遞補率（%）	54.9	54.9	55.1	4.6	51.9	3

註 1：遞補率四捨五入至千分位數。
註 2：內部職缺遞補率 =(內部遞補人數 + 晉升人數) ／ (全年度所有職缺數 + 晉升人數) x 100%。

離職率分布

項目		2022 年		2023 年		2024 年		2025 年	
		人數	離職率（%）	人數	離職率（%）	人數	離職率（%）	人數	離職率（%）
整體離職		583	12.10	624	12.70	545	11.00	597	11.54
自願離職		559	11.50	566	11.50	518	10.40	573	11.08
性別	男	244	41.85	223	35.74	197	36.15	215	36.01
	女	339	58.15	401	64.26	348	63.85	382	63.99
年齡	<30 歲	200	34.30	225	36.06	198	36.33	202	33.84
	30~50 歲	305	52.32	315	50.48	242	44.40	303	50.75
	>50 歲	78	13.38	84	13.46	105	19.27	92	15.41

註 1：各類別百分比 = 該類別離職人數 / 離職總人數 x 100%。
註 2：離職統計範圍為非定期契約者，包含當年度離職及退休，但不包含留職停薪者。
註 3：自願離職率 =（離職及退休人數 - 非自願離職人數）/ 12 個月的平均員工人數 x 100%，四捨五入至千分位數。
註 4：整體離職率 = 離職及退休人數 / 12 個月的平均員工人數 x 100%，四捨五入至千分位數。
註 5：2022 年自願離職人數誤植為 588，實際為 583，於今年度編撰報告書時於本冊修正。

薪酬制度

南山人壽整體薪酬政策以金融保險業薪資調查中位數以上為原則，並持續關注市場薪酬趨勢，針對特定職務或專業人才，依職務內容與專業能力提供彈性敘薪機制，以確保人才吸引與留任之競爭優勢。南山人壽每年依據市場薪酬調查結果檢視並調整新進人員起薪標準，2025 年大學畢業生起薪為新臺幣 35,000 元，碩士畢業生則為新臺幣 37,000 元，整體起薪水準均高於臺灣基本工資標準。

2025 年薪酬水準比較

類別	金融保險業	南山人壽	南山產物
經常性平均薪資	1	1.06 倍	1.0 倍
合計其他非經常性薪資	1	1.16 倍	1.0 倍
基層內勤員工平均月薪	-	+3.7% (與 2024 年比較)	+1.01% (與 2024 年比較)
應屆大學畢業生起薪	-	＞ 1.22 倍 (與基本工資比較)	＞ 1.19 倍 (與基本工資比較)

註 1： 經常性平均薪資與合計其他非經常性薪資，係南山人壽及南山產物分別與行政院主計總處公佈之 2025 年金融保險業以及財產保險業相關數據的比較值。
註 2： 基層內勤員工平均月薪數據係南山人壽及南山產物內部比較得出。
註 3：南山每年依各公司營運狀況、部門及個人績效核發績效獎金。
註 4：2025 年臺灣法定基本薪資月薪為新臺幣 28,590 元整。
註 5：應屆男女大學畢業生起薪標準無差別。

非主管職全時同仁薪酬

範圍		南山人壽			南山產物		
項目		2024 年	2025 年	與前一年度相比（%）	2024 年	2025 年	與前一年度相比（%）
非主管職全時同仁	人數	3,971	3,988	+0.4	738	750	+1.63
	薪資平均數（新臺幣仟元）	1,417	1,362	-3.9	903	926	+2.55
	薪資中位數（新臺幣仟元）	1,257	1,209	-3.8	784	815	+3.95

註 1：全時內勤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。
註 2：2024 年報告書中，南山產物「非主管職全時同仁人數」誤植情事於本報告書修正。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

多元績效考核

為持續提升公司競爭力，南山人壽建構與獎酬連結之績效管理制度，除定期契約人員，全體人員（包含管理職與非管理職）皆 100% 參與並完成年度績效考核作業，依據明確、具體且可衡量之績效指標進行評量，以確保評核機制之公平性與一致性。另納入多面向的行為指標評量機制，將企業核心價值轉化為可觀察之具體標準，用以評估同仁於工作歷程中的表現，並促進專業成長與整體績效提升，鼓勵同仁於日常業務中實踐核心價值，共同推動團隊與組織正向發展。

績效考核結果作為內勤同仁晉升、職涯發展、薪資調整及績效獎金核發之依據，公司依循整體發展策略、營運績效及市場薪資水準，建構差異化獎酬制度，並依個人績效達成程度與貢獻度核發相對應獎酬，以形塑高績效文化。

針對績效未達預期之同仁，設有績效輔導與改善機制，主管於日常管理中不定期與同仁進行晤談，主動關懷工作狀況並提供必要支持，於輔導期間，明確訂定改善事項與具體目標，透過定期追蹤與雙向溝通，協助員工強化專業能力與職能發展；改善期屆滿後，由主管與員工共同檢視改善成果，以促進持續學習與成長。

透過制度化且透明之績效管理與獎酬機制，公司建立公平且具發展性的升遷管道，留任高潛能人才，為企業長期穩健發展奠定基礎。

績效考核形式

類別	實施對象	執行頻率	說明
目標管理	全體內勤正職員工	每年	由直屬主管依員工訂定之個人目標與達成情形，進行績效評核。
行為指標評估	全體內勤正職員工	每年	由直屬主管依員工行為表現，評核其各項行為指標得分，以作為員工績效評核及發展之依據。
正式員工表現評比排序	全體內勤正職員工	每年	於同類職能員工類別中，依員工績效表現進行相對排序。
敏捷式溝通	全體內勤正職員工	不定期	主管於日常管理中不定期與員工進行晤談，瞭解其工作與發展狀況並適時提供協助；於輔導改善期間，明確訂定改善事項及應達成目標，透過定期追蹤與關懷機制，持續協助員工精進與成長。
多面向回饋調查[註]（如：360 度評估）	南山人壽：資深經理級以上 南山產物：部、處主管及經理級（含）以上	每年	由相關主管、同儕及轄屬依據工作互動經驗，提供受回饋者相對客觀的回饋，以作為員工發展及成長之參考。
團隊績效評估	重大跨單位專案執行團隊	每年	南山人壽將跨部門協作之重大專案，納入相關單位共同年度績效目標，並反映於單位及個人績效評核項目，以確保專案有效推動與成果落實。
新人績效評估	新進同仁	每期	由直屬主管與新進員工完成試用期間目標設定，並由部門及直屬主管評核達成狀態。
實習生績效評估	全體實習生	每期	由直屬主管針對實習月誌內容及實習生日常行為表現給與回饋及指導，以作為評核其績效及發展之依據。

註：多面向回饋調查於每年度併同績效考核作業辦理，透過多元回饋協助員工掌握個人優勢與發展方向，其結果屬發展性回饋性質，並不納入績效考核分數。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
3.1 健康幸福職場
3.2 業務夥伴及協力工作人員
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

員工福利

員工保險與照護

南山人壽致力於營造幸福的職場環境，除依法辦理勞工保險、全民健康保險及勞工退休金提撥等各項法定保障外，並運用保險核心職能，為內勤同仁規劃全方位之團體保險福利制度，使員工得以安心投入職涯發展。除提供人壽保險、醫療保險及意外保險等多元保障外，亦為業界首創提供「長期照顧險」作為強化家庭經濟支柱之保障；同時提供優惠團體保險加保方案，員工可為其配偶、子女及父母加保，全面照顧員工及其家庭之保障需求。

南山人壽陪伴員工人生各階段，自成家至家庭照護提供多元關懷措施，包括結婚致禮金、生育補助及喪葬致禮金等補助；並加強孕期及產後員工健康支持，由專業護理師進行追蹤與電話健康關懷，並依個別需求安排職業醫師臨場服務。

健康指導達成率為
100%，以具體行動
落實員工關懷與健康促進

保險福利	
定期壽險	• 保額達薪資的 36 倍，最低保額為新臺幣 200 萬元，最高保額為新臺幣 1,300 萬元。
意外傷害險	• 意外傷害醫療保險每次事故之最高給付限額為新臺幣 10,000 元。
門診補助	每日門診之最高給付總額為新臺幣 500 元，每一保險年度給付日數以 20 日為上限。
住院醫療保險	依不同職級提供實支實付保障，給付項目包括住院費、各項醫療雜費、外科手術費、醫師診查費及住院日額給付。
癌症醫療保險	提供住院醫療、手術治療及出院後療養費用補助，給付金額依不同職級訂定。
長期照顧險	作為業界首創措施，公司自 2015 年起全額負擔保費，為內勤同仁投保長期照顧險，保障範圍涵蓋完全失能關懷保險金、長期照顧一次性保險金及分期保險金，以減輕員工及其家庭之經濟負擔。

員工關懷與健康照護	
健康檢查專案	每年提供內勤同仁優於法定標準之健康檢查項目及健康假 1 日；另補助 40 歲（含）以上內勤同仁每兩年一次低劑量電腦斷層肺腺癌篩檢，補助金額為新臺幣 3,000 元。
育嬰福利	除依法提供育嬰相關支援及育嬰留職停薪機制外，另依胎次提供新臺幣 3 萬至 20 萬元不等之生育補助金。
幼兒照護	與大型連鎖幼兒園合作，為內勤同仁提供專屬優惠方案，協助妥善安排幼兒照護事宜。
哺乳照護	於全棟持有且全數自用之辦公大樓均設置哺乳室，營造友善育兒之職場環境。
深耕榮耀與退休福利制度	依服務年資提供年資獎金及退休金提撥等福利措施，並提供符合資格之內勤退休員工，定期壽險及退休致禮金等保障與關懷措施，此外，亦邀請退休員工參與公司重要活動，持續維繫與公司之連結與情誼。

註 1：僅南山人壽內勤同仁適用。
註 2：住院醫療保險提供配偶及其子女自費加保機制，保費由公司負擔三分之二，其餘由員工自行負擔。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
3.1 健康幸福職場
3.2 業務夥伴及協力工作人員
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

暖心多元福利措施

除內勤同仁之保險、退休、關懷及健康照護等福利措施外，南山亦提供多元且具人性化之員工福利，包括多樣化社團活動、婚喪致禮金與節金，以及優惠貸款等措施，以提升員工福祉。

員工照顧	
愛心停車位	於各自有大樓設置「愛心停車位」，提供南山人壽行動不便及懷孕之內勤同仁使用
休假	
年假	依員工年資核給年假，最高可達 30 天。休假期間依法給付全薪，未休畢之年假，則依規定折算薪資給付員工
全薪病假	年資 1 年以下者：12 天 / 年 年資 1 年以上者：24 天 / 年
節金 / 致禮	
端午、中秋節	新臺幣 3,500 元
本人結婚	新臺幣 6,000 元
生育（本人或配偶）	新臺幣 30,000 至 200,000 元
本人 / 配偶 / 父母、子女喪葬	分別為新臺幣 21,000 元、10,000 元、5,000 元
本人因公住院	新臺幣 1,000 元
內勤同仁退休	依年資 / 職級提供新臺幣 10,000 至 100,000 元致禮金
服務週年獎勵	依據年資給予不同獎勵，例如週年假、獎金或獎座
優惠貸款	
免息急用借支	南山人壽依不同事由提供借支機制，最高可申請新臺幣 40 萬元

註：南山產物之端午節及中秋節禮金依福利委員會之營收發放，無固定金額。

育嬰留停

為支持員工兼顧家庭照顧與職涯發展，並營造友善育兒職場環境，公司依法提供育嬰留職停薪制度，並持續關注員工申請與復職情形，以強化留才與職涯銜接機制。

2025 年，南山人壽共有 169 名內勤同仁符合育嬰留停申請資格，當年度實際申請人數為 28 人，實際復職人數為 28 人，復職率為 75.68%；南山產物有 49 名內勤同仁符合育嬰留停申請資格，當年度實際申請人數為 13 人，實際復職人數為 10 人，復職率為 66.67%。

2025 年復職率　南山人壽 **75.68%**　南山產物 **66.67%**

育嬰留停統計

項目			男性	女性	合計
2025	符合申請育嬰留停資格人數	(A)	61	157	218
	實際申請育嬰留停人數	(B)	6	35	41
	預計申請育嬰留停復職的人數	(C)	5	47	52
	實際申請育嬰留停復職人數	(D)	4	34	38
2024	育嬰留停復職人數	(E)	4	31	35
	復職後工作超過一年人數	(F)	4	24	28
2025 年留停申請率（%）		(B/A)	9.84	22.29	18.81
2025 年復職率（%）		(D/C)	80.00	72.34	73.08
2024 年留任率（%）		(F/E)	100.00	77.42	80.00

註 1：「2025 年符合申請育嬰留停資格人數」係指 3 年內有請過產假及陪產假，且 2025 年 12 月 31 日仍在職之內勤員工人數。

註 2：「實際申請育嬰留停復職人數」係指 2023 年至 2025 年間申請育嬰留停，並於 2025 年復職之人數。

3.1.2 多元共融的工作場域

騷擾與歧視零容忍之治理機制

南山人壽於 2025 年公告「性騷擾、不法侵害、霸凌零容忍聲明」，適用於本公司及子公司所有營運活動，明確宣示對於性別騷擾、非性別騷擾及任何形式之歧視行為均採取零容忍之立場，嚴格禁止因性別、年齡、族群等條件的差別待遇。為打造免於歧視與騷擾的職場環境，南山每年定期辦理相關教育訓練，強化全體員工之人權意識，提升對於歧視與騷擾行為之辨識能力與應對知能。此外，南山人壽與南山產物分別訂定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」，建立明確之通報、保密與升級處理機制，由「性騷擾申訴評議委員會」統籌處理申訴案件，委員會之女性占比不得低於 1/2，由總經理指派或兼任主任委員，並指派其餘具備性別意識之委員參與審議，以確保審議過程之專業性與公正性。經調查確認之案件，將依相關規定採取適當之懲戒及補救措施，並同步落實受害者保護與後續關懷機制。

申訴管道

專線電話 02-87588366

專線傳真 02-87808081

專用電子信箱

NS-HumanResources-Communication@NANSHAN.com.tw

南山人壽
性騷擾、不法侵害、
霸凌零容忍聲明

多元人才與共融職場

人才結構

南山積極推動「多元、尊重、融合」的人權理念，打造友善且包容的工作環境，公司秉持公平對待每位員工之原則，尊重不同背景、性別、族群與文化差異，鼓勵多元觀點交流與對話，以促進創新動能並支持企業永續發展。透過完善之人權政策與具體行動，包括提供公平就業機會、建構無歧視之職場文化、舉辦多元平等及性騷擾防治相關之教育訓練，以及員工協助方案（EAP）等關懷機制，致力於營造讓各類人才皆能安心發展、充分發揮潛能並共同成長之多元共融環境。更多人權管理之執行情形，請詳 4.1 守護人權。

項目		2023 年		2024 年		2025 年	
		人數	%	人數	%	人數	%
性別	男性	1,821	36.70	1,872	36.64	1,939	37.03
	女性	3,141	63.30	3,237	63.36	3,297	62.97
職級	管理職	691	13.93	727	14.23	802	15.32
	非管理職	4,271	86.07	4,382	85.77	4,434	84.68
類別	不定期契約人員	4,942	99.60	5,075	99.33	5,198	99.27
	定期契約人員	20	0.40	34	0.67	38	0.73
年齡	<30 歲	808	16.29	834	16.33	857	16.37
	30~50 歲	2,766	55.74	2,783	54.47	2,770	52.90
	>50 歲	1,388	27.97	1,492	29.20	1,609	30.73
地區	北區	3,671	74.19	3,796	74.30	3,897	74.43
	中區	674	13.62	671	13.13	704	13.44
	南區	596	12.05	633	12.39	626	11.96
	東區	7	0.14	9	0.18	9	0.17
總人數		4,948	100.00	5,109	100.00	5,236	100.00

註 1：管理職係指有監督管理單位之責者，如科、處、部門、功能主管，以及副總經理（含）職級以上。
註 2：不定期契約人員為永久聘雇之全職員工、定期契約人員為實習生等臨時兼職員工，南山人壽無聘雇無時數保證員工。
註 3：員工人數採「年底人數法」統計（基準日為 2025 年 12 月 31 日；因無兼職員工，其結果與全時等量法（FTE）相同。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

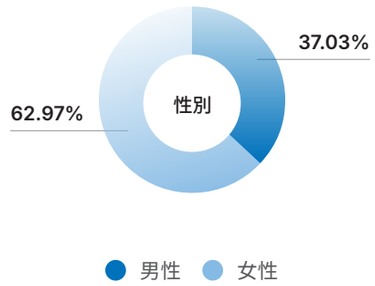
4 社會健康

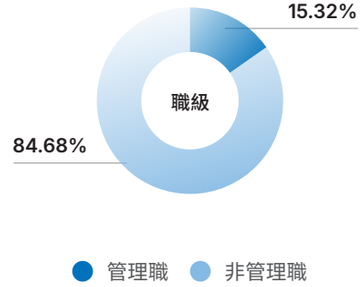
5 環境健康

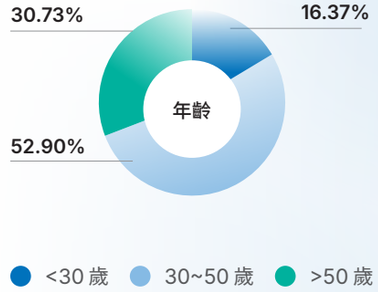
6 治理與創新

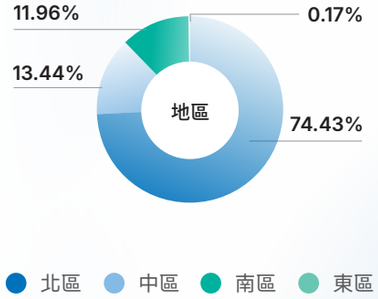
附錄

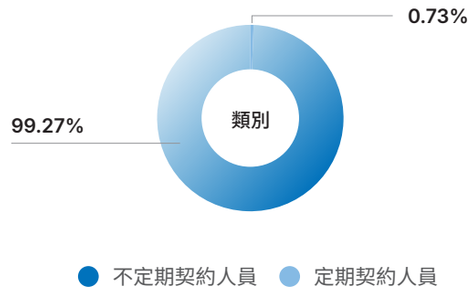
南山 2025 年人才結構











2025 年其他工作者結構

南山人壽因應營運需求，聘請顧問團隊及資訊派遣人員提供專業服務，並將部分營運庶務委由第三方勞務供應商承攬。前述其他工作者總人數為 562 人，其主要工作類型以專業顧問及資訊工程人員為主，其次為清潔、保全、行政與其他支援性工作。

類別	人數	比例（%）
一般事務派遣人員	438	77.9
清潔	50	8.9
保全	41	7.3
資訊技術	13	2.3
行政	10	1.8
機電	8	1.4
自然人顧問	2	0.4
合計	562	100.0

註 1：其他工作者人數採數據採「年底人數法」統計（基準日為 2025 年 12 月 31 日）。
註 2：2025 年非員工工作者人數與往年相比無顯著波動。

2025 年員工多元性指標統計 - 族群與國籍分布

類別	南山人壽	南山產物	全體員工之國籍占比（%）	管理職員工之國籍占比（%）
亞洲人　臺灣	4,377	843	99.69	99.87
亞洲人　香港	3	0	0.06	0.00
亞洲人　馬來西亞	11	0	0.21	0.13
亞洲人　越南	1	0	0.02	0.00
亞洲人　印度	0	1	0.02	0.00
合計	4,392	844	100.00	100.00

註 1：本表數據包含不定期契約及定期契約員工。
註 2：管理職指有監督管理單位之責的人員，即主任職級（含）以上者。

2025 年員工多元性指標統計 - 身心障礙者雇用情形

	2023 年	2024 年	2025 年
人數	41	38	33
比例（%）	0.83	0.74	0.63

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
3.1 健康幸福職場
3.2 業務夥伴及協力工作人員
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

2025 年員工多元性指標統計 - 女性分布

女性占職場員工比率	62.97%
女性占管理階層比率（含初、中、高管理階層）	51.88%
女性占所有初階管理階層比率	55.54%
女性占所有高階管理階層比率	32.61%
女性占營收相關單位管理職比率	48.60%
女性擔任科學、資訊工程、數理（STEM）相關職位比率	45.61%

註 1： 本表數據包含不定期契約及定期契約員工。
註 2：主管職指有監督管理單位之責的人員，初階主管指主任、副理、經理級主管職；中高階主管指協理級以上主管職。
註 3：南山人壽營收相關單位包含商品研發、業務通路、多元通路、客戶服務以及投資功能；南山產物包含業務人員通路部、金融暨法人機構通路部、保戶服務部、理賠服務部、個人保險部以及企業保險部。
註 4：南山人壽 STEM 相關單位包含投資功能、科技應用功能、商品研發功能、數據研析中心、科技創研中心、數位生態中心、數位科技中心、 資訊安全部、資安技術部以及精算部；南山產物包含科技應用部、個人保險部、企業保險部、商品發展暨精算部。

2025 年性別薪資比

員工類別			本薪與年終獎金合計數	總薪資
主管職	副總經理級（含）以上	南山人壽	1.05	1.00
		南山產物	0.60	1.14
	協理（含）以下	南山人壽	1.11	1.13
		南山產物	0.88	0.88
非主管職		南山人壽	1.10	1.13
		南山產物	1.16	1.16

註 1：總薪資為年度本薪、年終獎金與績效獎金之合計數。
註 2：性別薪資比係男性相關數據 / 女性相關數據。

員工體驗調查

為傾聽並深入瞭解員工對管理制度之滿意度與整體評價，南山人壽定期辦理員工體驗調查（含滿意度調查），深入瞭解員工對工作環境、管理制度、職涯發展與企業文化等面向之意見，進而識別影響員工留任、工作動力與生產力的關鍵因素。南山人壽依員工調查制定改善計畫，推動職場環境優化、數位辦公環境優化、雙軸轉型（數位及永續）人才培育及員工關懷措施，並持續執行檢視精進成效。2025 年南山人壽員工體驗調查涵蓋多個面向，包括團隊氛圍與管理風格、工作價值、身心健康（幸福感與工作壓力）、成長與發展、多元共融與歸屬感、工作環境及數位科技應用等議題。

類別	2024 暨 2025 年度
平均分數	4.31
正向員工體驗比率（%）	66
參與調查之員工比率（%）	84.2

註：總體滿意度以六點量表衡量，調查內容含滿意度調查。

3.1.3 職場健康與安全

南山關注員工之身心靈健康，秉持人性關懷理念，持續打造安全、健康且具幸福感之職場環境。南山的工作者除內勤同仁外，亦包括派遣人員及物業管理中心人員（例如：警衛、清潔及物管管理人員等）。對於前述工作者，南山透過完善之職業安全衛生管理機制，確保其工作環境符合相關法規與安全標準，並持續強化風險預防與健康促進措施。此外，對於工作內容與工作場所未由公司直接管理之業務夥伴，南山亦持續透過制度宣導，積極協助其營造健康且安全之工作環境，擴大職場安全與健康保障之範疇。

職場安全與衛生

管理制度

南山人壽依循 ISO 45001 及相關國際規範與標準，並依《職業安全衛生管理辦法》建構職業安全衛生管理體系，訂定《職業安全衛生管理要點》及職業安全衛生管理計畫。相關計畫經職業安全衛生委員會審議，並由總經理核定後實施，適用於公司所有營運活動及承攬商，以確保職業安全與員工健康之有效管理。此外，亦將職業安全衛生相關要求納入採購合約中，強化供應商安全管理之責任。南山人壽設有職業安全衛生委員會，委員共 8 人，其中勞工代表占 37.5%，每季召開一次會議。委員會負責審議、協調及建議職業安全衛生與員工健康促進相關事項，會議決議事項呈報總經理核准後執行，以強化治理與監督機制。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

此外，職業安全衛生人員與委員會成員，每年針對工作場所及其他具潛在風險之工作項目，定期實施危害鑑別與風險評估，以辨識可能造成職業傷害或影響健康之風險。並依評估結果建立年度行動計畫的優先順序，訂定具體改善措施與量化管理目標，同時建立與整合應變措施，以強化對突發事件之應變能力。公司根據既定目標定期評估降低風險之改善成效，持續追蹤與檢討執行情形，以因應相關風險並精進職業安全衛生管理系統之績效。

評估情形

南山人壽採用勞動部職業安全衛生署所提供之風險評估工具，定期辦理職業災害風險評估。評估結果顯示，通勤交通意外及辦公場所移動跌倒為風險相對較高之作業活動。針對上述風險項目，公司採取多元因應措施，包括透過安全衛生期刊宣導及同仁教育訓練，加強安全意識與預防觀念；並制定《危害鑑別及風險評估管理要點》，鼓勵同仁於發現異常情況時透過通訊軟體即時回報，以提升即時處置及應變時間。2025 年南山人壽內勤同仁發生 1 起職業傷害事件，近 3 年無經職業醫學專科醫師判定確認職業病個案。

此外，針對內勤同仁之健康保護與促進事項，由臨場服務醫師及護理師提供健康指導、專業諮詢與照護服務，落實職場健康管理機制。於人因性肌肉骨骼傷害防治方面，2025 年執行人因肌肉骨骼傷害問卷評估人數 3,210 人，護理師對於疑似症狀之人員 24 人進行管控關懷及健康促進衛教。於母性健康保護方面，針對孕期及產後一年內之女性員工，由護理師主動進行電話健康關懷，並依個別需求安排職業醫師提供面對面臨場服務。2025 年執行書面評估女性總人數 2,429 人，其中妊娠中及生產一年內女性勞工 30 人進行健康衛教指導，指導達成率 100%。

2025 年共 **2,429 名** 女性員工完成書面評估，其中 30 名為妊娠中或產後一年內之女性員工，指導達成率為 **100%**

缺勤率及職業傷害率

項目	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
覆蓋率（%）	99.8	99.6	99.4	99.4
缺勤率（%）	1.4	1.5	1.4	1.5
職業傷害所造成的死亡比率（%）	0	0	0	0
嚴重職災率（%）	0	0	0.1	0
可記錄之職業傷害人次數	1	1	1	1
可記錄之職業傷害比率（%）	0.1	0.1	0.1	0.1

註 1：本調查係以非定期契約員工為主。
註 2：覆蓋率 = 非定期契約員工人數 / 2025 年度 1 月底及 12 月底平均員工總人數。
註 3：缺勤率 = 總缺勤時數 / 應工作總小時數 x 100%。
註 4：職業傷害所造成的死亡比率 = 職業傷害所造成的死亡人數 / 應工作總小時數 x 1,000,000。
註 5：嚴重職災率 = 嚴重的職業傷害數（排除死亡人數）/ 應工作總小時數 x 1,000,000。
註 6：可記錄之職業傷害人次數 / 應工作總小時數 x 1,000,000。
註 7：本公司無安排任何通勤運輸，故本表統計數據不包含通勤事故。

稽核與教育訓練

為提升同仁安全意識並預防職業災害的發生，南山人壽於 2025 年共舉辦 55 場職業安全衛生教育訓練（含消防演練），累計 13,382 人次參與，同時要求業務夥伴完成職安署智能雲課程並簽署訓練聲明書，以確保其具備必要之職業安全衛生知能。

在工作場所管理方面，已完成 359 處工作場所之巡查，巡檢涵蓋率達 100%，針對風險較高之場所，進一步加強巡視頻率與改善追蹤。當年度之改善事項皆已完成，有效強化工作場所風險管控機制。於查核機制方面，由 27 名具職業安全衛生資格之同仁執行內部稽核與安全衛生自動檢查，外部則由勞動檢查機構實施 3 次勞動檢查。透過內外部查核與持續改善機制，確保職業安全衛生管理制度之有效運作與持續精進。

緊急事故應變措施

員工於執行職務期間，若發生一般事故或重大職業災害，導致人員受傷或死亡，應立即通報單位主管，並透過通訊軟體即時通知所屬高階主管及安全衛生通報群組，以啟動後續應變處理機制。如屬重大職業災害，事故發生單位應立即進行必要之搶救措施，除進行必要之急救與搶救外，非經司法機關或勞動檢查機構許可，不得擅自移動或破壞事故現場。事故處理後，應辦理調查與檢討並製作紀錄，送交所屬職業安全衛生人員及總公司職業安全衛生專責部門備查。此外， 職業安全衛生業務人員應依法於 8 小時內，透過勞動部職業安全衛生署公告之通報專線，向轄區勞動檢查機構完成通報。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

健康促進活力措施

為提升員工身心靈健康，南山每年規劃多元的健康促進機制及活動，傳遞及培育員工敬業樂活的工作態度，鼓勵員工培養規律運動及關注自身健康之習慣，營造健康活力的職場文化。

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，運用其完整支援體系、遍及全臺之服務據點及數百位專業顧問資源，提供「心靈會客室」員工協助方案（Employee Assistance Programs, EAP）。該方案涵蓋 24 小時「0800 免付費專線」及「員工諮商服務」，為全體內勤同仁提供抒壓管道，員工可以依個人需求申請諮商服務，有效紓解工作與生活壓力，建立心理支持網絡，協助釐清問題並尋求適切之因應方式。

此外，公司邀請各領域專業顧問辦理線上健康照護講座，積極宣傳 EAP 相關服務，主動關懷員工心理健康。自 2016 年起，累計使用 EAP 服務之內勤同仁達 697 次。

2025 年顧問諮商服務滿意度達 **5.8 分**（滿分 6 分）

年度員工健檢

南山人壽依員工職級提供每人每年新臺幣 3,500 至 10,000 元不等之健康檢查補助，並規劃多元健檢套組供員工依個人健康需求選擇；同時核給健康假 1 日，提升安排健檢之彈性與便利性。

健檢完成後，另由專業醫師提供一對一健康諮詢服務，協助員工正確認識檢查結果，提供預防保健與後續追蹤建議。

2025 年內勤員工健康檢查參與率為 **94%**

季節性流感疫苗施打

因應流感疫情，南山人壽辦理流感疫苗施打活動，提供員工季節性流感疫苗接種服務。

2025 年共計 **504 人** 完成疫苗接種

心肺復甦術（CPR）及自動體外心臟電擊去顫器（AED）教學訓練

南山人壽與相關單位合作辦理 CPR 及 AED 急救教學訓練，提供員工基礎急救知識與實務演練機會，提升緊急應變能力。

2025 年共舉辦 10 場次，參與人數達 **380 人次**

職場健康講座

舉辦母性保護講座、傳染病防治講座、中醫抗慢性疲勞養生講座、中醫心血管藥膳講座、擺脫代謝症候群講座、抗三高營養飲食及身心紓壓等主題之講座，共計 10 場。

2025 年南山人壽及南山產物健康講座累積參與人數達
2,899 人次

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
3.1 健康幸福職場
3.2 業務夥伴及協力工作人員
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

癌症篩檢

南山人壽積極與各界合作推動多項癌症篩檢計畫，透過提供篩檢服務，協助同仁及早發現癌症潛在風險，提升治療成效與存活率。公司持續舉辦四大癌症篩檢，並針對 40 歲（含）以上內勤同仁，提供每兩年一次低劑量電腦斷層肺腺癌篩檢，補助金額為新臺幣 3,000 元。

2025 年共計 **543 人次** 參與癌症篩檢

NS OPEN 南山公開賽

NS OPEN 為南山人壽年度指標性運動賽事，以「運動 × 凝聚 × 健康」為核心精神，結合籃球三對三、羽球團體賽及慢速壘球等多元項目，邀請內勤同仁與業務夥伴跨區參與。賽事透過分區初賽與全國決賽的形式，促進跨部門、跨地區交流，將競技精神轉化為團隊合作與彼此支持的力量

同仁普遍回饋 NS OPEN 不僅是一場比賽，更是一個難得的交流平台，透過跨區、跨部門組隊與應援，拉近彼此距離，提升團隊向心力；同時也讓同仁在工作之餘培養規律運動習慣，釋放壓力、強化健康意識。多數參與者肯定賽事氣氛熱血卻不失友善，感受到公司對同仁身心健康的重視，並期待賽事能持續舉辦、擴大更多同仁參與。

設置健身中心

南山人壽設置健身中心並配置完善之運動器材，提供員工便利之運動環境，協助培養規律運動習慣。

南山人壽高度重視員工之身心健康，於優化總公司辦公場域時規畫設置運動區域，提供員工適度活動與放鬆身心之空間，營造健康活力的工作環境。

多元社團活動

南山人壽鼓勵員工培養多元興趣，透過健康且富有趣味性的社團活動，協助舒緩工作壓力並促進身心平衡。2025 年度共有 30 個社團，包含樂跑社、瑜珈社、登山健行社以及各類球類運動社團，營造健康活力之職場氛圍。

南山產物健康職場認證

持續依據衛生福利部國民健康署相關規定，規劃並推動員工職場健康促進措施。2022 年獲頒健康職場認證標章，認證有效期間自 2023 年初至 2025 年底。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

優化職場辦公環境

為營造兼具效率、健康與幸福感之職場環境，南山人壽積極推動辦公空間優化與共享場域的建置。因應資訊安全管理的佈局，於環球世貿大樓建置電腦中心，打造「數位轉型基地」；並於總公司大樓設置「Nan Shan Circle」共享空間，透過增設共享辦公區、休憩用餐區、會議室、階梯教室及運動區域等多元機能，提供員工辦公、交流與協作之彈性場域，提升整體工作體驗。

此外，南山人壽參考馬斯洛需求層級理論逐步優化辦公環境，並導入 WELL 健康建築理念，打造兼顧互動交流、工作效率與健康舒適的工作環境。未來亦持續討論各分公司及通訊處辦公場域之改善方向，預計於 2026 年推動嘉義分公司大樓優化改裝工程，並完成桃園金融廣場新大樓工程，持續提升整體辦公環境品質。

於環球世貿大樓打造「數位轉型基地」

「Nan Shan Circle」共享空間

暖心傾聽管道

為傾聽及回應員工聲音，南山建置多元溝通平台，提供員工回饋意見、提出建議或申訴之管道，並確保全程保密處理及妥善回覆，營造尊重、平等、開放之溝通文化，提升員工對公司的認同感與向心力。2025 年南山人壽總計收到 23 件員工建議，均由相關單位積極瞭解與回應，並提供適切關懷與說明，回覆率達 100%。

多元溝通管道

意見與回饋專區	內勤同仁可透過線上提問或提供建議，並由相關單位回覆與說明，協助解決其在工作中所面臨之問題。
員工溝通信箱	南山人壽：NS-HumanResources-Communication@nanshan.com.tw 南山產物：NSGI-HRCommunication@nsgeneral.com.tw
員工申訴專線	南山人壽：02-8758-8366 南山產物：02-7726-8630 由專責主管接聽並匿名處理內勤同仁申訴案件，提供員工安心的申訴管道。
員工關懷專線	南山人壽：02-8758-8330， 自動跳號由人力資源部人員負責接聽，回覆內勤同仁之疑問。 南山產物員工性騷擾專線：02-7726-8630

2025 年南山人壽員工主要回饋意見

員工回饋意見	占比（%）	南山人壽回應
員工福利	13	針對與員工福利及職場環境直接相關之提問，均已由權責單位回覆處理；其中涉及環境改善者，另派員實地瞭解實際狀況，並依評估結果予以改善或提供具體可行之建議，以回應員工需求並解決相關問題。
職場環境	52	
系統 / 網站	26	持續針對內網及相關系統進行優化作業，並同步開發及推出人工智慧應用工具，以提升系統效能與員工使用體驗。
其他	9	其他意見包含作業流程、資訊分享、溝通管道及其他員工體驗等相關建議，依議題性質轉請權責單位參考，或研議解決方案。
合計	100	全數問題均已依員工回饋意見處理規範完成瞭解與關懷，並依議題內容提供適當回覆或具體改善方案。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

3.2 業務夥伴及協力工作人員

南山擁有逾 3 萬名業務夥伴，憑藉專業能力與優質服務，將產品責任、熱忱與關懷傳遞予保戶，並透過完善的培訓體系與多元獎勵機制，協助業務夥伴發展專業職涯。南山人壽業務團隊採行承攬委任制度，因應臺灣在地文化之市場需求，建構適性化訓練課程與服務網絡，並透過文化傳承、經驗分享與交流機制，形塑兼具競爭與合作之夥伴關係，強化團隊向心力與市場競爭力；同時，南山人壽與臺北市南山人壽企業工會基於長期合作、相互理解，秉持信任的基礎，經雙方審慎溝通與討論，對相關業務運作議題達成共識，於 114 年完成協議書簽署，明訂招攬與續期報酬制度保障業務權益。

業務夥伴人才賦能

南山人壽持續規劃多元訓練課程，協助業務夥伴精進專業知識與銷售技能，並因應產業與人才轉型趨勢，結合大型競賽活動與學習發展機制，拓展業務夥伴之視野與成長空間。

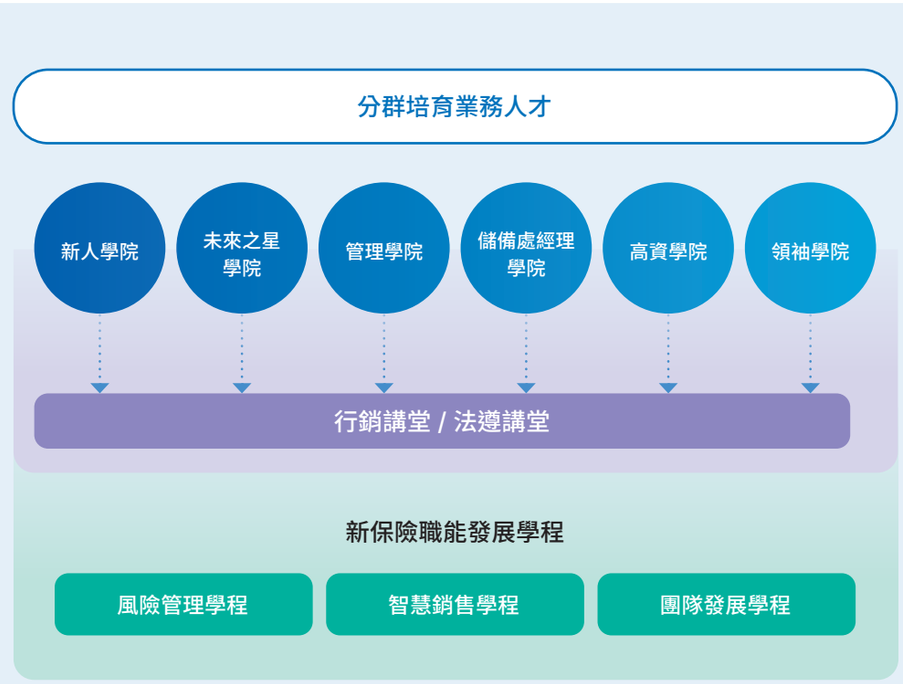
業務夥伴 2025 年度訓練統計

類別	項目	南山人壽	南山產物
業務主管	總受訓時數	370,340	284,033
	人均受訓時數	34.1	30
業務代表	總受訓時數	732,644	425,028
	人均受訓時數	32.4	29
全體	總受訓時數	1,102,985	709,062
	人均受訓時數	33.0	29
訓練成本支出（新臺幣元）		204,324,281	1,209,650
人均訓練支出（新臺幣元）		6,107	50

註：本表業務夥伴統計範圍係以截至 2025 年 12 月 31 日登錄於壽險公會並與本公司簽訂業務代表承攬合約者。

分群培育業務人才

南山人壽針對業務夥伴建構「六大學院、兩大講堂及三大學程」之分群培育架構，依不同職涯發展階段與專業需求，提供系統化的精準培訓內容，強化業務夥伴之專業知識、服務態度與核心技能，培育全方位能力之保險專業人才。



目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

六大學院

新人學院 | 一年四階段的養成訓練，奠定新人專業基礎

「優質人才培訓計畫」建立以保障為核心之銷售思維，培養業務夥伴成為客戶健康與幸福的守護者。

2025 年共招募 **2,213 人**參加「優質人才培訓計畫」，新增員加入計畫之占比為 57%。參訓學員一年留存率及委任率均顯著高於未進入計畫之新人，充分展現培訓機制的成效。結業學員首年平均月收入約為新臺幣 6 萬元，協助年輕人才提高收入及職涯發展潛力，並以專業能力為客戶提供優質之保險服務。

第 1 階段（第 1 至 3 個月）	第 2 階段（第 4 至 6 個月）	第 3 階段（第 7 至 9 個月）	第 4 階段（第 10 至 12 個月）
訓練時數 96 小時	訓練時數 36 小時	訓練時數 36 小時	訓練時數 36 小時
以客戶需求為出發，成為客戶首選壽險顧問	**進階專業職能培育，提升分群保障規劃能力**	**強化服務賦能及價值行銷職能建立**	**產壽團整合行銷，培育全方位風險管理人才**
從保險的意義與功能出發，建立保障為本的思維及保險商品知識架構，並透過需求分析，提供適合客戶的保障規劃。	延續第一階段的基礎課程，提供學員進階的分群需求分析、議題行銷及健康樂活的銷售職能，不再只是銷售保單，更可以幫助保戶生活健康喜樂。	著重建立新人客群開拓及更精緻化的經營服務能力。透過健康守護圈、數位銷售工具等資源輔助、基礎財稅訓練等，賦予專案新人更多元的專業職能。	為擴大服務客戶的能力，特結合產壽團整合行銷訓練，提供客戶保障及財務規劃的整合服務，成為全方位的風險管理人才。

未來之星學院 | 頂尖業務夥伴量身打造的培訓課程

「未來之星訓練班」透過同儕間之學習交流與良性競爭，強化銷售、客戶服務及組織發展等核心職能。同時結合公司策略方向，推動銷售轉型、服務賦能與數位賦能，提升整體市場競爭力。

自 2015 年開辦以來，累計已有 **980 人次**「未來之星」（含精銳及在訓夥伴）完成相關培訓，持續為企業培育具領導潛力與專業實力之關鍵人才。

管理學院 | 打造高效能團隊

業務主管是組織發展之關鍵領導角色，對團隊經營與績效成長具重要影響。為協助業務夥伴於委任成為業務主管後，能迅速具備所需領導與管理職能，南山規劃專屬培訓課程，協助其達成事業發展之階段性目標，打造高效能團隊。

2025 年共計 **1,213 人次** 業務主管完成相關訓練。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

儲備處經理學院 | 強化組織永續發展之接班布局

「儲備處經理訓練」由高階主管擔任班主任，參訓者為服務表現與業績卓越之區經理，屬組織核心菁英人才。透過創新規劃之先修課程，系統化培養學員具備新時代處經理所需之經營者思維。截至 2025 年底，已累計 **443 位** 區經理完成訓練，並成功成立 **68 個** 通訊處，展現人才培育與組織發展之實質成果。

「接班人計畫訓練班」協助具潛力之接班人於成立通訊處前，即具備處經理所需之關鍵職能與領導能力。截至 2025 年底，已累計 97 位區經理曾參與接班人計畫，其中 **42 位** 完成培訓後成立通訊處，強化組織永續發展之接班布局。

高資學院 | 朝全方位理財規劃顧問之目標邁進

南山人壽積極培育具國際視野與高度專業素養之保險人才，2025 年持續與臺灣金融研訓院合作開設 AFP/CFP® 理財規劃顧問輔導考照專班，鼓勵業務夥伴取得 **CFP® 國際認證理財規劃資格**，強化專業能力與國際競爭力，朝全方位理財規劃顧問之目標邁進。

領袖學院 | 深化高階領導人才培育機制

為強化處經理之經營管理與變革領導能力，並能引領通訊處推動銷售轉型與創新發展，南山持續深化高階領導人才培育機制。

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 於經營管理及領導相關領域之核心課程內容，為南山人壽總監及處經理量身打造專屬課程，提升自身管理與領導能力。該專班自 2020 年起共開辦 5 期，累積受訓共計 **434 人次**。

兩大講堂

為使全體業務夥伴即時掌握並認同公司策略方向、市場環境變化及相關法令遵循要求，確保與公司目標同向前行，南山持續推動兩大講堂系列課程。2025 年兩大講堂累計完訓人次 **逾 85 萬人次**，展現業務團隊高度參與及學習動能。

行銷講堂

依據市場環境、社會趨勢及公司發展方向等元素，規劃高階與專業行銷訓練講堂，強化業務團隊之市場洞察與實戰能力。

法遵講堂

持續強化合規經營與優質服務之公平待客原則思維與實踐能力。

三大學程

南山人壽萃取優質保險專業人才應具備之關鍵職能，規劃「風險管理」、「智慧銷售」及「團隊發展」三大學程，並整合於六大學院與兩大講堂體系中，透過系統化的培育機制，引領業務夥伴逐步成為「智慧新保險人才」。2025 年三大學程累計完訓 **逾 19 萬人次**，展現業務團隊積極精進專業能力之成果。

風險管理學程

聚焦於全面性專業知識之培育，使業務夥伴具備洞察客戶痛點與引導潛在需求之能力，並將健康守護服務融入銷售流程，協助家庭強化整體風險保障配置。

智慧銷售學程

培育業務夥伴善用數據分析掌握客戶輪廓與保障缺口，為客戶提供完整且適切之保障規劃，落實公平待客之專業精神。

團隊發展學程

透過優質增員機制，結合智慧科技有效拓展組織規模，並藉由系統化培訓課程，強化各階段主管發展所需之核心職能。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

3.1 健康幸福職場

3.2 業務夥伴及協力工作人員

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

數位賦能之人才培育

南山人壽透過數位工具進行情境式培育，協助業務夥伴於日常業務與服務工作中，靈活運用數位工具之全天候支援功能，優化服務流程並提升作業效率，進而為客戶提供個人化且高品質的智慧服務體驗。

南山人壽 情境式培育

訓練課程	訓練重點	2025 年成果
智慧保險銷售流程	建立業務夥伴之智慧新保險理念與思維，強化其智慧銷售之專業能力。	共 **32,093 人次** 完訓
活動量管理課程	整合行事曆、客戶管理、銷售商機管理、銷售活動量及業績預估等數位系統之運用，協助業務夥伴掌握銷售流程與績效預測能力。	共 **3,322 人次** 完訓
保險需求規劃（三面向九保障）	運用財務需求分析系統，快速且精準的辨識客戶保障需求與缺口額度，據以提供完整且客製化之保險規劃。	共 **2,443 人次** 完訓
活用 Customer Portal 創造績效	引導客戶開通南山人壽保戶園地系統，協助其掌握現有保障內容並辨識保障缺口，強化與保戶之互動與溝通，提升服務品質與關係經營成效。	共 **2,213 人次** 完訓
智慧增員選才	循序引導學員掌握增員流程各階段之核心技巧，並透過增員管理工具之運用，提升增員效率與成果。	共 **993 人次** 完訓

南山產物持續運用與優化便捷數位化輔銷工具，協助業務夥伴精進產險專業知識與實務技能，透過銷售作業整合平台（Agent Portal）及 Line@ for Agent 官方帳號，業務夥伴可隨時查詢商品行銷資源、完成產險e學園訓練課程，並線上完成多項保戶服務。2020 年進一步運用 Line@ for Agent 行動裝置的便利性與即時個人化推播功能，結合產險e學園平台，開發「業務員教育訓練之系統」，並於 2021 年取得經濟部智慧財產局新型專利，建立不受地域與時間限制的自主學習機制，強化產險業務夥伴之專業知識與實務能力。透過跨裝置與多平台整合之數位輔銷支援機制，不僅提升業務夥伴的學習效率與作業便利性，亦可即時推播最新商品資訊與個人化通知內容，強化業務夥伴與客戶互動之效率與專業度，提供客戶更即時且完善的產險保障建議。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
3.1 健康幸福職場
3.2 業務夥伴及協力工作人員
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

業務夥伴多元人才結構

範圍		南山人壽[註1]		南山產物	
項目		人數	%	人數	%
生理性別	男	13,516	40.40	10,360	38.44
	女	19,940	59.60	16,591	61.56
國籍	本國籍	33,453	99.99	26,947	99.9
	外國籍[註2]	3	0.01	4	0.01
年齡	<30 歲	5,110	15.27	12,552	46.57
	30 至 50 歲	12,899	38.56	11,839	43.93
	>50 歲	15,447	46.17	2,560	9.50
總人數		33,456	100.00	26,951	100.00

註 1：本表業務夥伴統計範圍係以截至 2025 年 12 月 31 日登錄於壽險公會並與本公司簽訂業務代表承攬合約者。
註 2：外國籍含中國、馬來西亞。

MDRT 專業傳承

南山人壽致力於提升壽險從業人員之專業能力，積極推動業務夥伴加入「百萬圓桌協會」（Million Dollar Round Table, MDRT），接軌國際專業標準。自 2020 年起，持續邀請國際頂尖超級業務員（以下簡稱超業）擔任南山業師，分享銷售實務與團隊經營之成功經驗，協助業務夥伴轉型升級與專業成長；同時規劃 MDRT 專屬學習獎助與榮譽制服制度，激勵業務夥伴達成銷售目標並取得 MDRT 會員資格。

自 2020 年起，南山邀請 45 位 MDRT 會員擔任推廣志工，鼓勵業務團隊加入 MDRT 並參與國際年會；2021 年至 2025 年間，共培育 35 位 MDRT 菁英會員擔任志工講師，將專業經驗與實務經驗分享於國際舞臺。南山持續支持業務夥伴秉持「Must Do the Right Thing」之精神，在精神、教育、健康、事業、財務、家庭及服務七大面向均衡發展，實踐全人生活理念，成為具國際視野與高服務品質之業務典範。

2025 年南山共有 **1,159 位** 業務夥伴進入 MDRT 殿堂，
MDRT 會員人數全球企業排名第 14 名

近五年國際頂尖超業講師分享

時間	業務活動	國際頂尖超業講師
2025 年	南山高資 MDRT 群星盛典	香港 AIA 孟小鸚
2024 年	南山線上 MDRT 會客室	中國 AIA 李文平
2024 年	南山 MDRT 頂鋒榮譽宴	馬來西亞 AIA 楊天龍
2024 年	南山線上 MDRT 會客室	中國 AIA 謝芳
2023 年	南山 TOT 大師講堂	新加坡 AIA 陳明利博士
2022 年	南山看見心價值巡迴演講	新加坡 AIA 陳明利博士
2022 年	南山線上 MDRT 會客室	中國 AIA 祈彬博士
2022 年	南山線上 MDRT 會客室	紐西蘭保顧 CEO 蔡淑枝
2021 年	南山線上樂學營	新加坡 AIA Jacqueline

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

4 社會健康

4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生

重要成果

南山人壽公益投入之整體價值約當新臺幣 **2.1 億元**，展現企業對社會關懷與責任實踐之承諾

南山原鄉關懷列車投入新臺幣約 **515 萬元**，服務約 **3.2 萬人次**，並支持 11 家合作醫院與 NGO 團體添購行動醫療設備與耗材，並提供就醫交通補助

連續八年舉辦**醫務社工獎**，2025 年投入約 **420 萬元**表揚傑出團隊與個人

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

4.1 守護人權

4.2 普惠金融

4.3 社會關懷與文藝創生

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

4.1 守護人權

人權政策

南山人壽為善盡企業永續發展責任並落實保障人權之承諾，除遵循各營運所在地之法令規範外，亦參酌《世界人權宣言》（Universal Declaration of Human Rights）、《聯合國全球盟約》（United Nations Global Compact）、《聯合國工商企業與人權指導原則》（United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights）及《國際勞工組織公約》（ILO Conventions）等國際公認人權規範與原則，制定人權政策。

本政策適用於南山人壽整體營運活動，對象涵蓋與本公司合作之供應商、顧客以及員工與業務夥伴。政策中明訂禁止人口販賣、強迫勞動、僱用未滿法定工作年齡之員工及任何形式之歧視等不法侵害行為，並保障勞動權益，包含確保薪資給付符合當地生活水準、落實男女同工同酬原則，以及資遣或解雇員工前給予資遣費與預告期。此外，本公司依《勞動基準法》規定落實工時及休假管理，正常工作時間每週不超過 40 小時，並依同法保證員工享有有薪特別休假，以避免過度工時並維護員工身心健康。南山人壽致力於提供安全、尊嚴、平等且具包容性的工作與服務環境，以確保人權保障落實於各項業務與營運流程中。

為具體落實人權政策，南山人壽已建立完善的勞動管理制度，將政策原則轉化為制度化管理機制。於薪酬管理方面，除定期檢視員工薪資水準是否符合勞動部公告之基本工資外，亦透過工時管理機制控管工作實踐；於員工福利方面，除依法投保勞工保險與全民健康保險外，另提供優於法定標準之團體保險及多元福利措施，並透過休假管理機制，追蹤員工特別休假使用情形，鼓勵員工實際使用有薪年假，以促進工作與生活平衡。此外，本公司持續推動教育訓練與再培訓計畫，協助員工提升專業能力與數位素養，以因應產業發展及氣候轉型趨勢所帶來之變革與挑戰。

2025 年與南山工會簽署勞資協議，透過 **定期勞資會議** 與員工代表溝通工作條件及相關議題

南山人權管理架構

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

人權盡職調查

評估流程

為落實人權風險管理，南山人壽除訂定人權政策作為依循外，亦建立定期且系統性之人權盡職調查，評估機制參考《聯合國全球盟約》、《聯合國人權法典》、《工商企業與人權指導原則》（UNGPs）、國際勞工組織相關宣言及歐盟《企業永續盡職調查指令》（CSDDD）等國際規範與倡議精神，建構符合國際標準之人權管理架構。透過問卷評估機制辨識並排序重大人權風險議題，據以制定相應之風險減緩與補救措施，並定期追蹤執行情形與改善成效，以持續強化人權風險管理。

調查範疇[註1]	潛在人權議題	人權風險涵蓋族群
• 自身營運（含南山人壽員工、非員工工作者[註2]、個人保戶及南山產物員工） • 供應鏈（南山人壽一階供應商） • 新商業關係[註3]	多元共融、身心障礙保護、母性保護、言論與表達、同工同酬、職業歧視、結社自由、霸凌與騷擾、身心健康、職業安全、污染排放、強迫勞動、人才培訓與發展、工資與福利、工時、童工與未成年保護、吹哨者保護、個資隱私與資訊安全、人口販運、團體協商、普惠金融及誠信經營	全體內勤員工、廠商、保戶、社會大眾、求職者、女性、兒童、原住民、移工、非員工工作者、在地社區

註 1：自有營運及供應鏈（一階關鍵供應商）評估覆蓋率皆達 100%。
註 2：非員工工作者包含清潔人員、物管人員、保全人員、派遣人員、廠商駐點人員以及自然人顧問。
註 3：南山 2025 年度未有新商業關係（如併購、合資等），故未對此族群進行人權盡職調查。

人權風險辨識	人權風險評估	風險減緩與補救	報告與揭露
針對調查標的之產業背景、營運模式與管理現況進行分析，並參酌國際人權規範，依不同調查對象擬定相應之人權議題清單。	• 根據人權議題清單設計人權風險評估問卷之題項。 • 由調查對象分別依據「發生可能性」及「可能影響範圍」進行評估與分析，據以排序重大人權風險議題。	• 對人權風險之議題，制定與執行風險減緩措施，以減少各議題可能對人權的負面影響。 • 針對各議題若造成人權負面影響時，規劃與落實補償措施。	• 定期檢視並揭露人權盡職調查結果，持續追蹤潛在人權風險議題之改善進度與成效。 • 檢討相關程序及管理機制，持續優化人權風險管理架構。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

評估結果與減緩措施

南山向調查對象發放問卷進行調查，結果顯示自有營運整體風險程度介於低風險至中風險區間；供應商則皆屬低風險。為持續強化人權風險管理，採用「相對位置」進行排序，辨識自有營運及供應鏈前三項相對較高之人權風險議題，並據以制定相應之減緩與補救措施如下：

評估對象	風險辨識比例（%）[註1]	人權議題	可能受影響群體	減緩措施	減緩實施比例（%）	補救措施
自有營運	8.00	人才培訓與發展	全體內勤員工、求職者	• 適性培育計畫：含新人訓、專業課程、共通職能、領導發展及證照培訓。 • 績效評估、專案協作及 360 度回饋機制。 • 留任獎勵。 • 籌備南山大學，提升教育訓練品質與內容。	100	• 定期追蹤訓練成效，精進訓練制度。 • 若有新興需求，各單位可向教育訓練管理單位提出建議。
	3.36	身心健康	全體內勤員工	• 提供 EAP 員工協助方案。 • 設有 HR 申訴信箱和專線電話。 • 不定期舉辦預防職業病課程。 • 對於健檢高風險同仁定期實施電話關懷或安排醫師臨場服務。		• 針對事發單位主管及同仁，將加強宣導相關措施。 • 如符合員工團體保險理賠要件者，給予迅速理賠。 • 安排護理師針對職災同仁提供電話關懷，並持續追蹤。 • 提供其他必要資源。
	5.37	言論與表達	全體內勤員工、廠商、保戶、社會大眾	• 建置多元且具保護之溝通平台，設置多元溝通平台，供員工回饋意見、提出建議或申訴，建置暢通的溝通管道。 • 確保受理案件全程保密處理及回覆，營造尊重、平等、開放之溝通文化。		• 南山人壽訂有《內勤員工申訴處理要點》、《檢舉案件處理辦法》，針對違反勞動相關規範事件進行立案調查，並依照情節輕重對不法行為者進行懲處。 • 南山產物設有制度化申訴與調查程序，並持續強化內部人員對程序之認知。 • 提供受害者必要法律扶助資源。
供應鏈	0.00[註2]	工時	全體員工	供應商應依所在地適用法規，於管理文件中載明工作時間、休息及延長工時規定，並據以實施。	100	• 供應商應針對內部員工加強相關訓練與輔導，並提出相關佐證。 • 供應商應補償該員工漏報時數，提出相關佐證。
	0.00[註2]	身心健康	全體員工	供應商應簽署安全衛生承諾書，以及簽訂南山人壽承攬作業工作環境與危害因素告知事項。		供應商應提供針對內部員工加強安全衛生訓練與輔導，並留有相關紀錄。
	0.00[註2]	同工同酬	全體員工、求職者	供應商應遵守適用法規之規範，不得因性別或性傾向對員工有差別待遇。		供應商應協助員工調整工作內容保存相關文件紀錄。

註 1：風險辨識比例係指在特定風險議題下，被分析個體之風險乘積落入高風險區域的比例。
註 2：於供應鏈調查涵蓋之各項風險議題中，各分析個體之風險乘積均未落入高風險區域。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

4.2 普惠金融

4.2.1 普惠金融政策

南山秉持保險業服務社會之使命，致力於提升金融服務可及性與包容性。為確保各類族群皆能獲得基本保障，南山人壽經董事會通過並發布《普惠金融政策》，建立明確的推動方向與管理原則。

該政策聚焦於經濟弱勢、高齡者及身心障礙族群，針對尚未充分獲得金融保障之對象，提供友善且可負擔的保險商品與服務。透過持續縮小社會保障落差，南山人壽積極回應聯合國永續發展目標（SDGs），以實際行動促進社會共融，確保社會大眾在生命各個階段皆能享有適切的金融守護。

普惠金融政策聚焦之七大原則

1. 根據市場研究和客戶回饋，創新並擴大向服務不足群體提供的金融服務範圍
2. 根據目標群體的需求和偏好盡可能提供便於其利用之交付方式
3. 提供非財務支持，促進弱勢族群的財務福祉
4. 建立程序防止目標群體過度的財務負荷
5. 建立便利可及之申訴機制
6. 提供適宜之公平待客教育訓練
7. 積極整合內、外部資源，與外部單位合作擴大影響力，促進普惠金融發展

南山人壽
普惠金融政策

4.2.2 普惠金融商品與服務

南山人壽為落實《普惠金融政策》，積極回應國人保障落差的問題，持續打造多元且具包容性的金融保險商品與服務。透過創新產品設計與完善服務機制，提升金融服務之可及性，確保不同族群皆能取得適切之保障資源。

類型	商品	對象	商品說明	累計承保人數	2025 年有效契約數
微型保險	**南山人壽 微型傷害保險**	經濟弱勢族群、 高齡者、 身心障礙者、 新住民及其家庭成員	南山人壽領先業界推出可供個人及團體投保的微型傷害保險，以經濟弱勢及特定族群為主要保障對象。提供低門檻之基本意外傷害保障，協助弱勢族群因應突發意外風險，減輕經濟衝擊。	229,886	909
微型保險	**南山產物 微型火災不便費用保險**	經濟弱勢族群 （法定低收入戶及 中低收入戶）	南山產物推出全國首張財產保險微型保單，以經濟弱勢為主要保障對象。當被保險人之居住處發生火災事故，致建築物或屋內財物受損時，提供每人定額保險金給付，協助其因應災後即時之基本生活與經濟需求。	204,858	160,473
微型保險	**小額終老保險**	高齡者、 經濟弱勢族群、 年輕族群	• 因應人口老化及少子化趨勢，推出投保門檻較低、保費相對便宜的小額終老保險。 • 為便於高齡者投保，商品內容以簡單易懂為原則，期能滿足國人基本保障需求。	169,655	153,752

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

4.2.3 普惠金融非財務性支持

為落實公平待客與數位金融服務包容性，南山人壽致力於弭平弱勢族群與中高齡客群的數位落差，現已建立專屬檢視機制，並針對其需求推出對應之服務優化方案，說明如下：

中、高齡族群

檢視機制

為落實「金融平權」的服務理念，南山人壽「體驗治理與設計中心」於 114 年針對中高齡族群的數位使用習慣展開深度訪談。此次調查採顧客服務歷程視角，全面盤點臨櫃、電話客服與數位通路的使用斷點與關鍵痛點。透過量化的滿意度與期待落差分析，輔以質化深度的一對一訪談，精準掌握保戶的真實感受。

優化方案

針對中高齡族群在數位操作上容易面臨的閱讀吃力、密碼記憶困難及科技焦慮，企業提供了多管齊下的優化體驗。於電話端，系統會自動辨識 65 歲以上來電，跳過選單直通專人，並輔以權益語音導讀；行動 APP 則導入生物辨識登入，免除長輩記憶密碼的困擾；此外，企業網站更設立白話文「易讀版手冊」，透過視覺圖文降低保單條款的理解門檻，協助長輩輕鬆掌握自身權益。

身心障礙族群

檢視機制

「臺灣金融業公平待客大調查」由臺灣服務稽核協會攜手 50 家涵蓋樂齡、肢障、視障及聽障等多元族群之公益團體，共同進行金融服務品質評鑑。南山人壽推動友善服務成效卓著，已連續兩年（114 年、115 年）榮獲高度肯定，躋身評比前 25% 績優之列。為持續精進服務動能，南山人壽積極與評鑑單位深度合作，透過評鑑單位之成果調查報告，全面盤點各障別及弱勢族群於數位工具近用上之滿意度與期待值，藉此精準洞悉並弭平服務落差，確保各項數位優化措施皆能確實對接保戶之真實需求。

優化方案

為滿足不同障別需求，本公司建構了全方位無障礙服務。視障族群可透過獲國家級 AA 標章的「金融友善專區」與螢幕閱讀器精準獲取資訊；聽障族群能利用 APP 即時手語視訊翻譯順暢溝通。針對肢障或行動不便者，除以生物辨識解決密碼輸入困難，更推動「數位預約、實體服務」，由專員攜帶平板親自到府協助辦理，確保保戶平等享有科技便利，補齊數位服務最後一哩路。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

南山原鄉關懷列車

類型 金融或數位知識訓練　目標對象 偏鄉原住民族群

南山透過「南山原鄉關懷列車」，將金融與數位知識培力行動帶入偏鄉部落，提升在地居民面對詐騙風險與數位環境變化的應對能力。針對原鄉族群常面臨之金融詐騙與資訊落差問題，南山整合企業資源，推動金融防詐教育與數位識讀宣導，強化風險辨識與自我保護能力，降低財務受害風險。「南山原鄉關懷列車」詳細資訊請詳 4.3.2 原鄉在地關懷。

量化社會影響力 KPI

向 1,098 位原住民進行防災與防詐騙知識宣講，共 12 場

樂齡保戶服務專線

類型 技術性支持　目標對象 高齡族群

65 歲以上高齡客戶撥打「樂齡保戶服務專線」，可免經語音選單流程，優先接通專人諮詢。客服人員並依保戶慣用語言，以國語、臺語或客家語溝通，搭配適切語速與口語化說明方式，協助解釋保單內容，降低資訊理解門檻，為高齡保戶提供更貼心且友善的專屬服務。

量化社會影響力 KPI　2025 年服務 56,426 人次，並有 99% 客戶對於電話進線流程與服務給予非常滿意的回饋

身心障礙族群貼心投保服務

類型 技術性支持　目標對象 身心障礙族群

- 為聽障保戶提供筆談及電腦即時文字顯示服務，提升服務便利性。
- 提供核保到府諮詢及生調服務，並導入手語視訊翻譯，由專業手語老師線上同步協助翻譯，確保資訊傳達完整無礙。

量化社會影響力 KPI　2025 年承保身心障礙人士之新契約件數共計 3,121 件

友善關懷專線

類型 技術性支持　目標對象 身心障礙族群

身心障礙保戶撥打「友善關懷專線」時，可免經語音選單流程，優先接通專人諮詢。系統並透過語音提示及內部識別機制，提醒客服人員來電者為身心障礙保戶，以利依其實際需求提供適切且個別化之服務，提升服務可及性與友善體驗。

量化社會影響力 KPI　2025 年服務約 3,430 人次

弱體客戶貼心提醒

類型 技術性支持　目標對象 弱體客戶

針對體況較為弱勢之客戶，主動提供體檢資料並提醒客戶，若後續體況改善，可協助爭取更有利的承保條件，落實以健康促進為導向的服務模式。

量化社會影響力 KPI　2025 年加費及延期保單共計逾 31,730 件

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

4.1 守護人權

4.2 普惠金融

4.3 社會關懷與文藝創生

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

4.3 社會關懷與文藝創生

秉持「用心付出，以行動守護」之精神，南山人壽發揮保險業核心職能，結合深耕在地之服務網絡，成為守護社會健康與安全的重要力量。2025 年南山人壽公益投入之整體價值約當新臺幣 2.1 億元。

歷年公益總投入統計

類別	單位	2023 年	2024 年	2025 年
現金捐贈	新臺幣仟元	125,040	115,700	125,299
企業志工投入時間	小時	51,940	52,220	58,396
時間貢獻[註 1]	新臺幣仟元	15,322	15,770	17,710
實物捐贈	新臺幣仟元	688	341	192
管理費用[註 2]	新臺幣仟元	54,488	64,607	62,773

註 1：時間貢獻係以員工志願服務工時之金額換算。
註 2：「管理費用」係統計執行公益活動時所產生的人事與行政成本，包含南山人壽慈善基金會及南山人壽品牌溝通及公共事務部的人員薪資等。

4.3.1 社會參與策略

本公司訂有《永續發展實務政策》以驅動社會公益的投入，並聚焦於「普惠金融」、「社區醫療」及「在地關懷」三大主軸。本公司以「南山人壽慈善基金會」作為公益推動平台，整合企業資源、內勤員工及業務夥伴量能，亦積極與外部組織及團體合作，推動多元公益行動。社會參與行動方案與相關成果，每季由社會公益組定期向企業永續委員會報告，持續強化治理監督與績效管理機制。考量各項議題推動之急迫性，並結合南山核心優勢，本公司盤點出各項社會參與專案之推動優先順序，並制定相關中長期關鍵績效指標 (KPI) 如下：

社會公益策略主軸	重點推動專案	中長期目標 (2030 年)
普惠金融	• 微型保險推動	• 受益人數 38 萬人次 (人壽微型意外險逾 12 萬；產物微型火災不便險 26 萬)
社區醫療	• 南山醫療關懷計畫 • 南山原鄉關懷列車 • 南山醫務社工獎	• 各年度弱勢醫療補助逾 3,000 人次 • 原鄉關懷列車每年前進 10 個部落 • 參與醫療關懷服務累計志工逾 6,000 人次、累計受益約 20 萬人次 • 持續舉辦醫務社工獎，攜手醫療領域提升社會工作者工作環境與福利
在地關懷	• 重大災害關懷 • 南山志工服務公益活動	• 年度公益活動達 80 場次 • 志工服務時數較基準年 (2021 年) 成長 10%

深植南山志工文化

南山人壽以慈善基金會為平台，結合內勤員工及業務夥伴遍布全臺的服務網絡，以具體行動參與社會公益，打造全員參與的公益服務文化，深植溫暖關懷、利他服務之企業價值。為將志工服務內化為企業價值與文化，實踐長期關懷社會之承諾，南山人壽推展之志工服務不僅連結保險職能，並對接南山永續策略目標，以醫療健康、環境永續、慈善公益、原鄉關懷、災害關懷 5 面向的志工行動深化南山永續價值，促進社會健康與環境健康。除投注經費、人力等資源推動志工行動，並視服務需要提供志工訓練外，並設有志工激勵措施，鼓勵同仁投入公益行動，包括：提供內勤同仁每年最多 2 天有薪志工假，並自 2008 年起，持續舉辦愛心志工表揚活動，公開肯定與獎勵積極參與志工活動的內勤同仁與業務夥伴，培養以行動回饋社會之企業文化。

2025 年南山發起逾 180 場次公益服務行動，超過 1.4 萬次人次南山志工投入醫療健康、環境永續、慈善公益、原鄉關懷、災害關懷等面向的志工服務，並遴選出 58 個愛心通訊處 164 名愛心志工。

面向	志工行動	志工人次	占比
醫療健康	• 醫院病患家庭關懷服務 • 社區健康促進活動 • 捐血 • 世大運志工	7,725	53.5%
環境永續	• 守護海洋行動淨灘：淨灘、魚苗放流、海草復育 • 陸域生態保育：濕地移除外來種	3,983	27.6%
原鄉關懷	• 健康促進活動 • 金融防詐及防災宣導	191	1.3%
慈善公益	• 社福團體 / 在地弱勢陪伴關懷，包括獨居老人、弱勢兒少、清寒家庭、身心障團體關懷	2,449	17%
災害關懷	• 花蓮光復洪災關懷行動：災民訪視、物資救援、家園清掃	99	0.6%
合計		14,447	100%

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

社會參與三大主軸

普惠金融

南山人壽積極推動普惠金融服務，透過壽險及產險微型保險商品，為弱勢族群建構風險防護網。結合南山人壽慈善基金會的資源，攜手縣市政府及社福團體等單位，為經濟弱勢族群與身心障礙者提供基本意外保障，歷年累計捐贈金額約新臺幣 1.4 億元，總受惠人次逾 94 萬人，持續擴大保險保障之可及性。

在壽險方面，以南山人壽基金會作為平台，透過團體及集體投保型微型傷害保險提供保障。2025 年捐贈保費約新臺幣 2,152 萬元，協助 11.1 萬名弱勢民眾獲得最高新臺幣 30 萬元之意外保障。同年於金融監督管理委員會舉辦之保險競賽中，榮獲微型保險類「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」以及「衝刺獎」三項殊榮，展現企業運用保險核心職能守護超高齡社會之實踐成果。

在產險方面，南山產物推出「微型火災不便費用保險」，並由南山人壽慈善基金會於 2025 年捐贈相關保費約新臺幣 166 萬元，讓逾 17 萬名低收入及中低收入戶於居住處遭遇火災時，能即時獲得定額補助，減輕突發事故所帶來之經濟衝擊。透過多元且具包容性的保險服務，南山持續縮小保障落差，打造更具可及性之金融環境，守護每一位有需要的民眾。

社區醫療

南山秉持 SDG 3「確保健康及促進各年齡層福祉」之理念，致力提升社區醫療服務之可及性。

- 「南山醫療關懷計畫」攜手全臺 210 家合作醫院，建構遍及 21 縣市之弱勢病患救助網絡
  1. 2025 年捐款逾 3,081 萬元，協助超過 2,500 名弱勢病患獲得適切醫療資源。
  2. 投入逾 334 萬元支持 53 家醫院，推動醫院病患家庭關懷服務與社區健康促進活動，服務超過 24 萬人次。
  3. 因應超高齡社會醫療照護環境的變化與需要，將醫院病患的救助延伸到社區，2025 推出「弱勢居家醫療照護協助方案」，協助貧困弱勢病患出院後醫療照護需求，支持提升因失能 / 傷病外出就醫不便或有住院需求符合在宅急症照護病人之醫療照護可近性。2025 年攜手 13 家醫院推動居家醫療支持，投入 149 萬元，協助 145 人次。
- 南山原鄉關懷列車：每年深入 10 個部落，攜手偏鄉醫療團隊、在地衛生所協助提升就醫可近性與健康識能，並結合金融防詐與防災宣導，2025 年投入逾新臺幣 515 萬元，服務逾 3.2 萬人次；提供 10 個文健站 405 堂遠距健康課程，服務逾 300 位原鄉長輩，健康識能提升 37%，依社會投資報酬率（SROI）評估，每投入 1 元可創造 8.5 元之社會價值，是醫療救助基金的延伸。
- 南山醫務社工獎：連續八年舉辦「醫務社工獎」，2025 年投入約 420 萬元表揚傑出團隊與個人；另外投入逾 300 萬元推動醫務社工身心健康關懷及保險計畫，關懷約 2,000 名醫務社工。

在地關懷

南山人壽秉持 SDG 10「減少不平等」與 SDG 11「永續城鄉」之理念，建構多元公益平台並擴大社會影響力，致力於縮小社會資源落差，促進社會共融。

在重大災害關懷方面，針對丹娜絲與花蓮樺加沙風災，南山動員志工約 100 人次，投入災害援助、緊急醫療、收容安置、復原重建，並提供受災民眾與救災人員所需之各項物資，同時捐款 750 萬元，協助災區儘速恢復正常生活。

此外，南山人壽深入在地關懷，攜手慈善團體辦理 50 場關懷活動 (地方公益)，服務對象涵蓋清寒家庭、身心障礙者及兒童，並捐贈白米支援嘉義基督教醫院大齡食堂，提供超過 2.4 萬人次長輩營養午餐；另採購逾 1 萬個由身心障礙機構製作的口罩，支持器官捐贈、癌症篩檢推廣行動，協助身障者自立能力。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

4.1 守護人權

4.2 普惠金融

4.3 社會關懷與文藝創生

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

4.3.2 原鄉關懷

南山原鄉關懷列車

南山人壽自 2013 年啟動「南山醫療關懷計畫」，長期深耕弱勢醫療救助與社區健康照護。2023 年計畫屆滿十週年之際，進一步延續關懷行動，啟動十年願景的「南山原鄉關懷列車」，投入改善原鄉醫療與健康不平等的現況。

南山發揮保險「預防與保障」的核心價值，結合醫療、健康促進、志工服務與遠距數位科技等資源，以「南山原鄉關懷列車」為行動平台，建立一個可持續的服務模式，讓公益資源精準傳遞至原鄉最匱乏的角落，並打破原鄉健康不平等的三大障礙：

提升醫療可近性

透過原鄉民眾就醫交通補助、就醫綠色通道、行動醫療、遠距服務與在地醫療據點軟硬體改善等支持，將醫療與健康資源送入原鄉部落，強化在地醫療量能，縮短城鄉差距，讓居民能即時獲得適切的醫療照護。

與投入「健保山地離島地區醫療效益提升計畫（IDS）」的醫療機構合作，支援山區巡診與原鄉醫療站設置，並提供就醫方案支持、交通費用補助與遠距醫療設備耗材資源，提升就醫可近性。同時，共同舉辦義診、健康檢查、健康課程與防疫宣導等健康促進活動，強化在地健康照護量能。

增強健康識能

透過健康促進活動，將專業醫療資訊轉化為易懂內容，提升居民疾病預防意識與自主健康管理能力，從源頭降低健康風險。

與數位人道協會與臺灣遠距智慧之愛公益聯盟合作，建置遠距健康平台，提供客製化遠距健康促進課程，並導入智慧醫療設備至偏鄉地區，突破地理與醫療人力資源限制，除提升長者健康管理效能，同時強化在地照護人員的專業能力與服務量能；同時攜手地方衛生所與部落文化健康站，辦理癌症篩檢、健康檢查與遠距健康促進活動，提升社區健康管理能力。

普及金融知識強化財務安全

推動金融知識普及、防詐、居家安全與氣候風險教育，結合在地資源與科技應用，提升社區面對經濟風險與極端氣候事件的應變與調適能力。

南山志工團隊深入部落，以互動遊戲方式推廣金融保險與防災知識，強化風險預防觀念；與行政院洗錢防制辦公室透過辦理防詐宣導，提升原鄉民眾對金融風險的辨識與警覺能力。

2025 年，南山原鄉關懷列車投入新臺幣約 515 萬元，志工參與 191 人次，服務約 3.2 萬人次，並支持合作醫院與 NGO 團體添購行動醫療設備與耗材，並提供就醫交通補助。此外，與數位人道協會合作及臺灣遠距智慧之愛公益聯盟合作，於 10 個部落文化健康站導入遠距健康促進課程與健康數據管理平台，提升逾 300 位原鄉民眾的自我健康管理識能。

透過與多元夥伴的協作，南山成功建立跨界合作機制，強化原鄉健康照護網絡。不僅提升服務可及性與專業性，更打造一個可持續且可複製的公益模式，讓企業資源發揮最大社會影響力，也讓原鄉長者獲得實質、溫暖的陪伴與照顧。

4.3.3 健康促進與醫療關懷

健康促進與醫療關懷是提升社會福祉的重要基石，而以人為本的精神則是南山人壽的核心價值。南山持續投入公益行動，強化服務網絡，深耕在地並落實關懷機制，致力於打造涵蓋預防、照護與支持的全方位健康體系。同時，南山積極推動運動促進，倡議規律運動與健康生活型態，期望從源頭強化國人身心健康，降低疾病風險。

南山堅信，唯有以健康為核心，結合在地關懷並以運動為橋樑，才能在追求繁榮與永續發展的過程中，實現社會、經濟與環境的協同共好，並為社會帶來長遠且正向的影響。

醫療關懷

醫療關懷計畫

南山人壽自 2013 年起透過南山人壽慈善基金會推動「南山醫療關懷計畫」，攜手全臺 210 家合作醫院，協助無力負擔醫療費用之弱勢病患安心就醫。凡經醫院社工依專業評估標準確認符合救助資格，並經主管審核通過後，即依補助辦法提供醫療補助，確保救助的即時性。截至 2025 年，累計捐助金額約新臺幣 6.4 億元，主要投入面向如下：

南山人壽醫療關懷計畫

弱勢民眾就醫補助	累計捐助支出逾新臺幣 **5.7 億元**，協助約 4.7 萬弱勢民眾 / 家庭減輕醫療負擔，確保其獲得必要之醫療照護。
醫療資源提升及改善	累計投入約新臺幣 **6,500 萬元**，用於醫療設備改善及長期志工服務方案（包含「南山原鄉關懷列車」），已支持 357 家醫院提升醫療設備與社區照護能量。
支持社區健康促進服務及活動	深入社區辦理以「防癌」、「失智友善」及「健康樂活」為主題之健康關懷活動，累計支出近新臺幣 **1,198 萬元**，提升民眾健康意識與預防保健觀念。

2025 亮點績效

2025 年醫院長期志工服務累計逾 **5,600 人次**，支持 **53 家** 合作醫院推動病患家庭志工服務與醫療照護資源提升方案，累計投入新臺幣約 **203 萬元**，服務逾 **24 萬人次**

深入社區推動健康促進活動，倡議健康樂活的生活方式。於全臺各縣市舉辦 **33 場** 健康同樂會，累計投入新臺幣逾 **130 萬元**，志工參與逾 **500 人次**，服務逾 **3,200 人次**，持續擴大健康影響力

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

居家醫療弱勢協助試辦方案

因應臺灣邁入超高齡社會，醫療需求日益多元且複雜，醫院角色亦由急性醫療提供者逐步延伸至社區健康照護支持者。在南山人壽慈善基金會在長期推動「南山醫療關懷計畫」的基礎上，進一步試辦「居家醫療弱勢協助方案」，攜手合作醫院夥伴，協助經濟弱勢病患於出院後銜接居家醫療與在宅照護服務，提升醫療照護的可及性與連續性。本方案補助個案於照護期間所發生之醫療費用、交通費、醫材 / 衛材 / 耗材費、輔具費、短期安置費及急難生活扶助等必要支出，減輕弱勢家庭照護負擔，協助其穩定銜接社區與居家醫療服務，強化整體照護支持網絡。2025 年首年試辦，捐助 13 家合作醫院，捐款 149 萬元，協助 145 位弱勢病患。

支持醫務社工，強化社會安全網

南山醫務社工獎

南山人壽深知醫務社工於醫療救助體系中扮演關鍵角色，是連結醫療資源與弱勢家庭的重要橋樑。為肯定其專業價值並提升社會關注度，南山人壽與中華民國醫務社會工作協會於 2017 年共同發起「南山醫務社工獎」，為臺灣目前唯一專為醫務社工設立之獎項，向全臺第一線默默付出的醫務社工致敬。

連續八年，透過「南山醫務社工獎」，南山期望提升醫務社工之專業形象與社會地位、促進醫務社工體系之健全發展，並推動醫療與社會福利的整合進步，同時展現企業對第一線助人專業的長期支持與企業社會責任之實踐。2025 年活動支出逾新臺幣 420 萬元。「南山醫務社工獎」不僅表彰醫務社工的卓越貢獻，更進一步提升社會大眾對心理與社會照護價值的重視，強化整體社會福祉與健康韌性。

醫務社工身心關懷方案

醫務社工投入醫院抗疫前線及重大災害服務，承擔許多危機性任務。為使在第一線服務弱勢病患的醫務社工無後顧之憂，南山慈善基金會與中華民國醫務社會工作協會自 2021 年起合作，提供醫務社工執業風險保障、舉辦專業研討活動，支持其發揮助人專業，提升醫療服務品質，增進民眾健康與福祉。2025 年捐款新臺幣 300 萬元，服務逾 2000 名醫務社工人員。

在地關懷

災後關懷支援行動

2025 年 9 月 23 日，花蓮馬太鞍溪因堰塞湖溢流重創光復鄉多處地區，造成嚴重災情。南山業務夥伴第一時間啟動災後關懷支援行動，投入緊急物資捐贈，並關懷慰問傷患及身故者家庭，提供即時支持與陪伴。此外，業務夥伴亦自發性參與光復市區清理與環境復原工作，協助當地居民加速恢復日常生活秩序。

透過即時動員與在地協力，南山展現企業面對重大災害時的行動力與社會責任，陪伴受災社區共同邁向重建之路。

「快樂捐血、讓愛相隨」公益活動

為紓解血荒壓力，南山攜手玉山金控，共同舉辦「快樂捐血、讓愛相隨」公益活動，號召企業夥伴響應支持，累計捐款約新臺幣 52 萬元。活動期間於全臺舉辦 38 場捐血活動，募集逾 5,500 袋熱血，以實際行動挹注醫療用血需求，為全臺醫療體系提供穩定支持。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

4.1 守護人權

4.2 普惠金融

4.3 社會關懷與文藝創生

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

「2025 南山益心為你」系列活動

南山 2025 年持續以「在地關懷」為核心，落實推動總公司公益活動，邀請同仁擔任志工參與服務。全年共辦理 14 場志工服務活動，包括品牌主辦 4 場、同仁自組公益團 5 場以及結合社團 5 場次，關懷對象涵蓋弱勢家庭、身心障礙者及高齡長輩等，累計服務逾 3,000 人次，以實際行動深化在地關懷與社會連結。

1. 關懷環境，南山志工至新北玩具銀行物流中心，協助分類整理二手玩具，幫玩具再生，讓愛延續。活動前一周，總公司同仁熱情響應捐出二手玩具，包括積木、拼圖、繪本等超過 200 多件共計 96 公斤，並親送至玩具銀行，完成分類。

2. 守護地球健康，南山志工至關渡自然公園，協助除草、移除外來種，不到一小時的時間，便清理了 35 大包垃圾。現場指導老師更帶領大家進行簡短生態導覽。

3. 捐助基督教救助協會食物箱 655 箱，並號召志工協助包裝食物箱，將愛心資源送至弱勢家庭手中，協助其減輕生活開銷壓力，讓家庭得以將更多資源投入於子女教育與未來發展。

4. 多年來持續陪伴八里天主教安老院長輩參與外出購物，每年 12 月的購物行程，已成為長輩們最期待的溫馨時刻。南山志工全程陪伴長輩用餐、話家常，共度愉快的週末午後，以實際行動傳遞關懷與陪伴。

5. 總公司公益結合社團活動，同仁於周六上午參與「第一社福健樂營」活動，陪伴身障者運動放鬆身心。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

運動推廣

南山小健將計劃

自 2020 年啟動以來，「南山小健將計畫」致力於促進偏鄉學童體育與健康發展，同時鼓勵 BAM 用戶養成規律運動的生活習慣。計畫結合個人健康與社會公益，讓每一次步伐都轉化為支持弱勢學童的實際力量，實踐「運動做公益」的創新模式。

南山人壽連續 6 年舉辦「BAM 活力洋溢 APP 團體挑戰賽」，鼓勵用戶透過日常健走累積步數、達成共同目標。當全體用戶完成挑戰時，南山人壽即投入捐款，支持偏鄉學校體育發展與學童營養健康。自 2020 年起，「南山小健將計劃」共捐贈 22 次，共支持了 19 所小學，累計捐款達新臺幣 390 萬元。計畫除資金挹注外，更重視學童全人發展。捐款項目涵蓋籃球、排球、射箭、田徑等運動訓練，透過專業教練指導，提升學生運動技能，並培養團隊合作與健康生活態度。

2025 年度 BAM 全體用戶於團體挑戰賽中累計邁出 72 億步，南山人壽支持了 6 所偏鄉學校及 3 個 NGO 團體，共捐款新臺幣 100 萬元。透過「南山小健將計畫」，南山將健康促進與公益行動相結合，不僅提升大眾參與感與健康意識，也為偏鄉學童創造更多發展機會，展現企業推動永續健康與社會共好的長期承諾。

「南山小健將計劃」共捐贈 22 次，共支持了 **19 所** 小學，累計捐款達新臺幣 **390 萬元**

2025 年度 BAM 全體用戶於團體挑戰賽中累計邁出 **72 億步**

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生
5 環境健康
6 治理與創新
附錄

國道馬拉松及臺北城市創意路跑

為倡議規律運動與健康管理的重要性，南山人壽持續支持具指標性與全民參與性的運動賽事。南山贊助全臺唯一於高速公路路段舉辦之專業賽事「臺北國道馬拉松」，藉由高規格與高辨識度的運動場域，倡議以跑步培養規律運動習慣，回應高齡化與長壽社會下個人健康管理需求；同時支持臺北市政府核准之A級賽事「臺北城市創意路跑」，以更具親和力與生活感的形式，鼓勵不同年齡層民眾踏出運動第一步，將健康行為自然融入日常生活。

南山以企業贊助夥伴身分深度參與賽事，邀集內勤員工及業務夥伴、保戶及其親友共同參與，打造健康職場與家庭共融文化；並透過賽前、賽後數位溝通與社群擴散，將單一運動活動轉化為長期健康行動，累積個人與生活層面的健康資本，進而促進企業、社會與環境健康的正向循環。

臺灣得勝者棒球聯盟

南山人壽倡議「永續健康」，致力消弭健康不平等，並以實際行動支持在地弱勢族群。2025 年南山人壽持續支持「第四屆臺灣得勝者棒球聯盟棒球營」，透過運動促進身心障礙兒少之身心發展，協助其建立自信與社會連結。活動於花蓮市大本運動公園舉辦，為期 8 週、共計 8 場次，引導參與者在安全的環境中培養團隊合作與自我肯定。

本屆棒球營單場最高參與達 58 個愛奇兒家庭，平均每場約 43 個家庭到場參與，累計服務達 348 人次。活動透過調整與優化棒球比賽機制，讓不同身心狀態的兒少都能適性參與，於球場上發展個人能力並建立歸屬感。同時，亦提供主要照顧者喘息的時間，並建立家庭間互助支持的網絡。

活動期間，南山人壽志工攜手各界團體共同投入服務，陪伴參與者完成各項運動體驗。透過運動與社會支持的整合，不僅提升身心障礙兒少運動之可及性，亦強化家庭與社區之連結，擴大正向社會影響力，實踐健康共榮之永續願景。

本屆棒球營單場最多有 58 個 愛奇兒家庭參與，累計服務達 348 人次

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

4.1 守護人權
4.2 普惠金融
4.3 社會關懷與文藝創生

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

4.3.4 支持文藝創生

南山舞動列車

南山人壽長期秉持企業社會責任，持續支持本土藝文發展，致力讓藝術資源觸及更多族群。2025 年攜手丞舞製作團隊及衛武營藝企學計畫，邀請學生走進劇場觀賞當代舞作品《愛麗絲》，透過沉浸式體驗拓展視野與文化素養。

本次活動共邀請 31 所學校，其中包含 7 所偏鄉學校，逾 2,200 位學生至衛武營戲劇院觀賞演出，讓藝術資源跨越城鄉距離，走入更多青年學子學習歷程。本次活動係延續 2023 年「南山 60・舞出公益」專案所募集之公益基金支持辦理，實踐公益服務業的精神。

同時結合番外篇影片《愛麗絲的奇幻購物陷阱》辦理 3 場金融知識與防詐宣導活動，透過劇情融入情境式教學，加強學生對網路購物詐騙風險的辨識與警覺，藉由藝術展演與風險教育的創新結合，南山同步推進文化參與與金融安全意識，擴大社會正向影響力。

灣聲樂團

南山人壽長期關注臺灣文化的傳承與發展，自 2021 年起持續支持《灣聲樂團》，以實際行動陪伴臺灣音樂走向更寬廣的舞臺。《灣聲樂團》以臺灣音樂文化為核心，透過古典音樂這項跨越國界的藝術語言，專注演繹臺灣作曲家作品及以臺灣文化與土地為素材的原創音樂。樂團由具專業古典音樂訓練的青年音樂家組成，透過多元且細膩的詮釋，展現臺灣在地文化的豐富樣貌，實踐「愈在地、愈國際」的文化理念。

2025 年南山人壽持續支持《灣聲樂團》舉辦年度新年音樂會，以及每兩年舉辦的「臺瘋交響流行音樂會」。2025 年新年音樂會吸引逾千名觀眾現場聆聽，並透過 YouTube、Facebook 及電視轉播等多元平台播出，累計觸及數十萬人次，提升臺灣音樂之能見度及普及性。另外，「臺瘋交響流行音樂會」則以《幾米森林裡的樂章》為主題，結合音樂與文學的跨界創作，三場演出吸引逾萬名觀眾入場，展現藝術跨界的文化感染力。

透過長期且穩定的文化支持，南山人壽持續拓展大眾接觸臺灣音樂的機會，深化社會對在地文化之認同，並促進文化藝術成為連結社會的重要媒介，為臺灣音樂創作提供持續發展的平台，讓屬於這片土地的聲音被更多人聽見。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育

重要成果

首度參與全球不動產永續基準 (GRESB) 評級，取得最高等級的**五星肯定**與 **Green Star**、**卓越獎 (Excellence)** 三項殊榮

建立完整的氣候治理架構與氣候策略，榮獲 2025 臺灣企業永續獎 **TCSA 氣候領袖獎**

完成導入 **TNFD 自然相關財務揭露**

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性

5.2 低碳營運

5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

5.1 氣候與自然韌性

5.1.1 SBT 減碳路徑與執行成果

科學基礎減量目標（Science-Based Targets, SBT）係企業依循氣候科學設定之溫室氣體減量目標，旨在確保企業減排行動與《巴黎協定》一致，協助將全球升溫控制在 1.5° C 或遠低於 2° C。SBT 的目標設定範圍可涵蓋範疇一、二、三排放，並由科學基礎減量目標倡議（Science Based Targets initiative, SBTi）進行審查與驗證。導入 SBT 有助於企業提升競爭力、降低氣候相關風險，亦能呼應 ESG 投資趨勢。企業透過能源轉型與創新技術推動減碳，不僅可降低碳足跡，也能優化營運效率，強化永續韌性；採行 SBT 更是邁向綠色供應鏈與低碳經濟的重要關鍵行動。

南山將減碳目標落於實務，已於 2023 年簽署 SBTi 承諾，完成減碳目標設定，並於 2024 年 8 月正式通過 SBT 驗證。以 2022 年為基準年，訂定範疇一及範疇二於 2030 年較基準年減量 42%[註1]；同時針對範疇三投資組合設定目標，要求至 2028 年符合 SBT 目標之投資組合比例達 50.2%[註2]。

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

除 SBTi 目標外，南山人壽已加入「臺灣淨零排放協會」，宣示將於 2030 年達成 RE50、2040 年達成 RE100；並於 2024 年獲「臺灣淨零行動聯盟」頒發淨零綠級標章認證，確立公司以 2050 年達成全場域淨零為長期目標。展望未來，南山人壽除持續推動營運面減碳與能源轉型外，亦將持續監控投資部位於高碳排產業之暴險情形與投融資碳排放，依循責任投資原則，逐步擴大永續主題投資規模，並透過資本配置與議合行動，支持產業減碳與轉型，為全球低碳經濟轉型貢獻影響力。

註 1：範疇二係以市場基礎法 (Market-based) 做為目標設定依據。
註 2：以上溫室氣體減排目標不包含生物源二氧化碳排放。

範疇一與範疇二

南山為積極達成 SBT 減量目標承諾「2030 年範疇一與範疇二較基準年減量 42%」，規劃並推動能源轉型計畫。除於自有建築及新建案場設置太陽能發電系統外，亦同步採購綠電並推動節電措施，以「自發自用＋外購綠電」雙軌並行方式提升再生能源使用率、強化減排效益，落實企業能源轉型。

範疇三（投資組合）

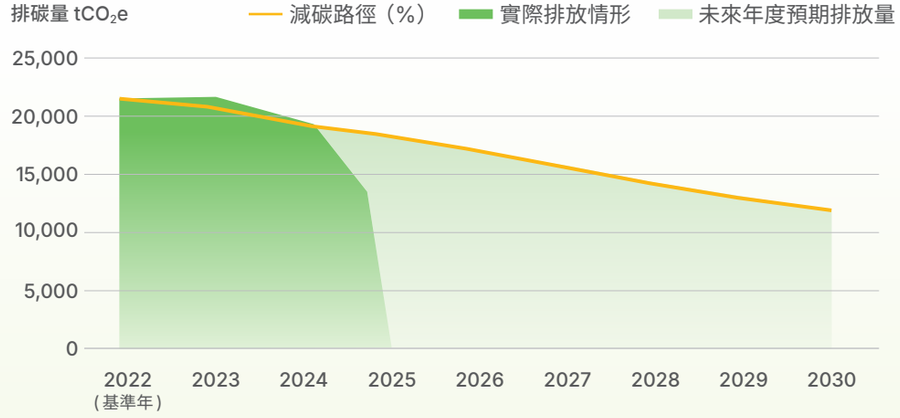
金融保險業的溫室氣體排放主要來自範疇類別 15 投資活動之財務碳排放。南山人壽已於 2023 年將氣候相關風險之投資管理機制納入「投資政策相關要點」，並建立高碳排產業相關投資規定及股東行動主義之強化機制，於決策中系統性掌握氣候變遷可能帶來之潛在風險與機會。同時以專業機構投資人身分，積極與交易對手及中介機構進行倡議與議合，持續發揮正向金融影響力，並針對投資組合設定 SBT 目標：以 2022 年為基準年，2028 年投資部位達 50.2% 符合 SBTi Target set[註]。

註：包含上市櫃的股權、債券、ETF、共同基金及房地產投資信託基金 (REITs)。

2025 年，南山以投資部位帳面價值計算，通過 SBT 目標設定之比例約為 37.5%；未來將透過持續倡議及主動與被投資公司議合，推動投資組合向低碳轉型以達成目標。

2025 年度南山範疇一及範疇二總排放量為 14,270.55 tCO_2e，相較於基準年減少約 34.17%，達成年度減碳目標。

範疇一、二減量路徑



目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

5.1.2 氣候相關財務揭露（TCFD）

南山依循我國政府發布之「臺灣 2050 淨零排放路徑藍圖」，並參考國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）提出之氣候相關財務揭露（TCFD）建議框架，完善本公司因應氣候相關議題之治理架構與策略部署。透過系統性鑑別與評估業務活動中的重大氣候相關風險與機會，據以訂定相應之指標與目標，並定期追蹤與檢視管理執行情形，持續提升整體氣候韌性。

氣候治理

董事會監督

董事會是南山人壽氣候相關議題的最高督導單位，負責核定氣候相關風險管理政策、氣候相關風險胃納聲明等。董事會轄下功能性委員會風險管理委員會及企業永續委員會分別負責定期監督氣候相關風險與機會管理執行情形（含氣候相關指標與目標之執行狀況），於營運及投資管理架構中將氣候相關風險與機會納入考量，並每年定期向董事會彙報相關成果。為確保董事對氣候相關風險與機會有適切了解，安排董事會成員參加氣候議題相關教育訓練，以了解氣候相關管理之國際發展趨勢。2025 年共完成 1 場 1 小時的董事教育訓練課程。

南山人壽氣候相關風險胃納聲明為本公司配合我國政府公布之臺灣 2050 年淨零排放路徑且基於 SBT 承諾，將持續評估公司資產和負債受到實體風險與轉型風險的影響，以持續精進氣候風險管理能力。

高階管理階層

由總經理督導並指派「氣候相關財務揭露工作小組（簡稱 TCFD 小組）」與「企業永續委員會下設之工作小組（簡稱企業永續執行小組）」，分別負責規劃、執行氣候相關風險與機會年度管理作業，每年辨識氣候變遷相關潛在風險與機會，討論評估不同業務於面對氣候相關風險之衝擊影響，研擬相關因應措施，並每年至少一次分別由風險管理部統籌 TCFD 小組氣候相關風險管理執行情形向總經理、風險管理委員會及董事會呈報；由永續創新發展部統籌企業永續執行小組氣候相關機會管理執行情形向總經理、企業永續委員會及董事會呈報。為持續建構高階主管、TCFD 小組及部門風險管理主管氣候相關風險管理能力，2025 年共完成 1 場高階主管氣候與自然風險下的保險業治理教育訓練及 1 場風險管理主管氣候風險管理教育訓練。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性

5.2 低碳營運

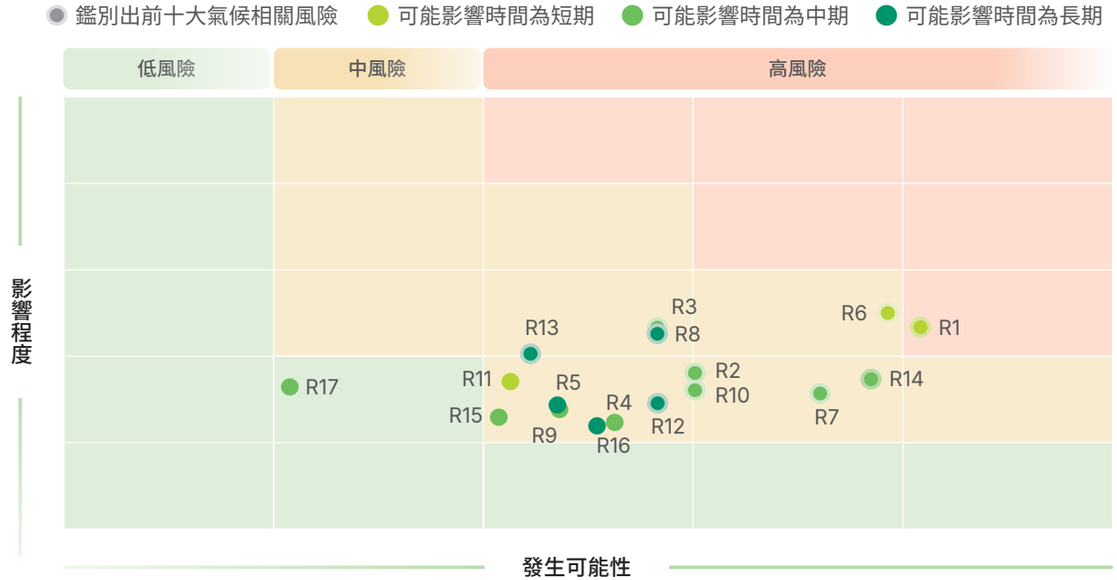
5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

氣候相關風險鑑別結果

本公司 TCFD 小組參酌國內外研究報告及標竿企業關注之氣候變遷議題，考量自身業務特性，辨識歸納出 17 項公司未來可能面臨之氣候相關風險（包含實體風險及轉型風險）議題，評估其發生可能性、影響程度、及可能發生時間（短、中、長期），並進行重大性排序。2025 年度鑑別出較具重大性的前十大氣候相關風險包含 4 項實體風險及 6 項轉型風險，並研擬相關因應措施。



考量的風險因子

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

考量的時間尺度

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

考量的價值鏈範疇

上游採購	所有供應商
自身營運	所有營運據點及相關作業
下游資產部位	所有投資部位、保戶

氣候相關風險議題鑑別項目暨排序

編號	項目內容
R6	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
R1	政策要求提高再生能源比例及溫室氣體排放成本增加
R14	因應平均溫度升高進行電力結構轉型，導致公司營運成本增加
R3	高碳排產業清單之投資標的面臨轉型相關法規風險，進而影響公司投資收益
R8	高碳排產業清單之投資標的因市場及其客戶訊息不確定性，受氣候變遷、自然環境惡化、或自然資源缺乏影響，進而影響公司投資收益
R7	客戶行為變化
R2	政策要求提高綠建築比例
R10	承保標的或保戶受氣候災害損傷導致理賠成本增加
R12	承保標的或保戶受海平面上升影響導致損失
R13	營運據點或持有不動產受海平面上升影響導致損失
R11	氣候災害導致營運中斷與資產損失
R5	高碳排產業清單之投資標的之低碳技術轉型的成本增加，可能使被投資公司的營運成本與營運風險增加，進而影響公司投資收益
R9	利害關係人的關注與負面回饋日益增加
R4	高碳排客戶之承保門檻不確定性
R16	氣候變遷造成的物種多樣性消失和自然環境惡化
R15	平均溫度升高導致公司人員熱傷害風險增加
R17	環境議題造成的訴訟風險發生可能性增加

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

2025 年氣候相關風險依重大性由大到小排序如下：

排序	議題標號	風險類型	可能發生時間	風險議題	風險描述	對應既有風險	影響層面	對業務或財務之潛在影響
1	R6	轉型風險 技術	短期	現有產品和服務遭低碳轉型服務取代，可能增加公司額外成本	現有產品及服務需求逐漸轉為低碳需求，促使公司需投入資源引進技術以進行低碳營運轉型（如：電子保單、電子行政單據等無紙化保單與服務）。	• 作業風險	• 自身營運	• 營運成本增加 • 技術導入費用增加
2	R1	轉型風險 政策和法規	短期	政策要求提高再生能源比例及溫室氣體排放成本增加	隨著碳排放相關政策、法規及再生能源比例要求趨嚴，本公司需提高再生能源使用並承擔溫室氣體排放成本，將導致日常營運成本增加。	• 作業風險	• 自身營運	• 營運成本增加
3	R14	實體風險 長期性風險	中期	因應平均溫度升高進行電力結構轉型，導致公司營運成本增加	近年極端氣溫的情況增加，未來平均溫度持續攀升下，因臺灣電力結構轉型，預估未來電價將逐步升高且政府持續推動再生能源轉型，導致本公司營運成本增加。	• 作業風險	• 自身營運	• 營運成本增加
4	R3	轉型風險 政策和法規	長期	高碳排產業清單之投資標的面臨轉型相關法規風險，進而影響公司投資收益	隨著國內外對於全球淨零碳排政策趨嚴，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 • 信用風險	• 投融資	• 高碳排產業清單標的受轉型風險影響，因該標的環境績效指標較差，可能導致投資標的的市值降低，進而造成投資標的之價值減損，或進而導致被降評可能性增加
5	R8	轉型風險 市場	長期	高碳排產業清單之投資標的因市場及其客戶訊息不確定性，受氣候變遷、自然環境惡化、或自然資源缺乏影響，進而影響公司投資收益	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，或受氣候變遷、自然環境惡化、自然資源缺乏影響，可能直接影響投資標的市場價值，造成投資標的價值減損與損失。	• 市場風險 • 信用風險	• 投融資	• 高碳排產業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，其投資標的的市值降低，進而造成投資標的之價值減損，或進而導致被降評可能性增加 • 可能導致投資性不動產價值減損

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

排序	議題標號	風險類型	可能發生時間	風險議題	風險描述	對應既有風險	影響層面	對業務或財務之潛在影響
6	R7	轉型風險 市場	中期	客戶行為變化	在淨零轉型趨勢下，大眾日益關注環境氣候相關議題，本公司若因推動低碳及協助應對氣候變遷的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 • 保險風險 • 聲譽風險	• 自身營運 • 保險商品	• 營運收入減少 • 市佔率下降
7	R2	轉型風險 政策和法規	中期	政策要求提高綠建築比例	為因應相關法規要求及租戶期待，本公司須提高綠建築之比例，相關改變將提升營運成本。	• 作業風險 • 聲譽風險	• 自身營運 • 投融資	• 營運成本增加 • 租金收益下降
8	R10	實體風險 立即性風險	中期	承保標的或保戶受氣候災害損傷導致理賠成本增加	若本公司之承保對象或標的位於高實體風險地區，可能受極端氣候災害損傷（如：人員或資產受颱風、暴雨傷害或損害），導致理賠發生率增加，繼而增加理賠成本。	• 作業風險 • 保險風險	• 自身營運 • 保險商品	• 理賠成本增加 • 理賠出險率增加，將導致團險、產險費率提高，可能降低市場競爭力，造成保費收入減少
9	R12	實體風險 長期性風險	長期	承保標的或保戶受海平面上升影響導致損失	若本公司位於高實體風險地區（如：海邊、低窪地區）之承保對象或標的，受長期海平面上升影響，發生意外或損害的機率增加，理賠支出也會隨之增加。	• 作業風險 • 保險風險	• 自身營運 • 保險商品	• 理賠成本增加 • 理賠出險率增加，將導致團險、產險費率提高，可能降低市場競爭力，造成保費收入減少
10	R13	實體風險 長期性風險	長期	營運據點或持有不動產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地區（如：海邊、低窪地區）之營運據點或持有不動產價值減損，恐造成本公司損失。	• 作業風險 • 市場風險	• 自身營運 • 保險商品	• 增加營運及資產減損重置成本 • 產能下降或中斷 • 影響勞動力管理 / 規劃 • 產險費用增加

氣候相關風險因應措施

針對前項鑑別應優先關注之前十大氣候相關風險議題，為減緩或調適氣候相關風險帶來的潛在衝擊，提升公司因應氣候相關風險的營運韌性，研擬下列相關因應措施，並定期檢視追蹤管理執行情形及視需要進行調整或增訂相關因應措施。延續永續健康策略藍圖中的「環境健康」，主要聚焦於三大氣候策略行動主軸－「低碳經濟」、「低碳保險與服務」以及「低碳營運」進行低碳轉型，並依據各面向制定相應的行動方案。

氣候行動主軸	重大風險議題	實施方向	因應措施 / 減緩或調適行動方案
低碳經濟	R3、R8	議合活動 / 落實股東行動主義	• 定期評估本公司持有高碳排產業清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響，落實氣候相關風險之投資管理機制；並由風險管理部定期分析不同情境下壓力測試對信用風險及市場風險之潛在財務衝擊，陳報管理高層及董事會測試結果與衝擊程度。 • 依核定逐步撤出煤炭及非常規油氣時程規劃方案並予以執行。 • 評估被投資公司股東會議案及行使股東會表決權，逐案分析是否有重大不利於 ESG 之事項。 • 定期檢視涉及較高氣候風險之投資標的有無承諾淨零或碳中和，若無應予以倡議並持續追蹤。
低碳保險與服務	R6、R7	低碳保險商品	• 南山產物持續研發與減碳或綠色行為有關商品，鼓勵客戶在住、行上多採用節能環保的商品或行為。 • 研擬針對有安裝智慧用電監測系統之用戶推出南山產物居家綜合保險。
低碳保險與服務	R6、R7	鼓勵低碳消費行為	• 持續攜手健康產業夥伴推動「健康守護圈」，積極投入資源提升民眾對健康風險的認知。 • 持續關注永續相關議題，推動低碳及協助應對氣候變遷的保險與服務。（如：保險商品中設計搭乘大眾運輸交通工具提供意外身故加倍的保障）。
低碳保險與服務	R6、R7	協助客戶應對氣候相關風險，提升災害調適能力	• 南山產物持續針對於大型企業客戶辦理常見風險對應之損害防阻宣導，並由查勘工程師客製化提出風險改善建議，藉由南山產物的紅外線熱影像儀，強化被保險人的預知保養，事前防範可能發生的事故，以保障企業客戶營運持續。
低碳保險與服務	R6	降低保險服務碳足跡	• 提供電子化 / 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。 • 持續透過數位無紙化銷售服務流程，提升業務夥伴永續及低碳服務型態。
低碳保險與服務	R2	綠色投資性不動產	• 持續增加自用、投資性不動產取得綠建築認證，於新建案開發過程增加符合綠建築標準。 • 持續推動綠色租賃 2.0，鼓勵並協助投資性商辦大樓承租戶使用綠電。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

氣候行動主軸	重大風險議題	實施方向	因應措施 / 減緩或調適行動方案
低碳營運	R1、R14	再生能源使用	• 持續評估於自有大樓設置光電發電設備之可行性及效益。 • 長期規劃公司再生能源供應。
低碳營運	R1、R14	節能減碳措施	• 依 SBT 目標設定進行減碳。 • 持續透過職場節能減碳措施、水資源管理、綠色 / 永續採購、內部碳定價等具體行動，致力於降低營運對環境的影響。 • 既有職場之設備修繕與更新，優先採購符合綠建材或具有節能標章之產品。 • 持續評估及改善自有不動產空調設備用電效率。
低碳營運	R1、R14	用水量與廢棄物管理	• 持續推動各項減廢與節水措施，鼓勵內勤員工在工作環境中隨手做環保，推動辦公室中垃圾分類與資源回收工作以 3R 為執行原則，亦即減量 (Reduce)、再利用 (Reuse) 及回收 (Recycle)，以期最小化營運的環境足跡。
低碳營運	R1、R14	永續採購	• 導入「ISO20400 永續採購指南」，透過檢視及整合採購實務之永續關鍵因素，落實永續採購及管理供應商，以達成企業永續供應鏈責任。
低碳營運	R1、R14	內部碳定價	• 南山人壽自 2025 年試行內部碳定價機制，透過計算隱含價格 (Implicit Pricing) 之方式於採購「資本支出型之節電設備或自建再生能源設備」時評估其減碳成本效益。
氣候 / 自然災害 自身營運面	R13	不動產實體風險管理 營運持續管理	• 不動產取得或購買時，或對於不動產新建投資案於新建築設計時，將實體風險（如：豪雨淹水）等氣候相關風險因子納入考量。 • 如遇重大氣候或自然災難時，依據公司營運持續管理機制，即時啟動異地辦公備援或資訊系統災難備援等機制，執行相關緊急應變措施，並透過定期執行演練，降低營運中斷發生可能性及衝擊影響程度；倘評估為長期影響而無法營運時，將評估營業據點搬遷與人員安置計畫。 • 公司各大樓設備毀損時，透過專人及時回報，公司可迅速調度或緊急採購相關設備及材料進行維修。 • 為降低颱風及洪水損害自有不動產而帶來的財務衝擊，南山投保相關保險，以應對潛在風險。
氣候 / 自然災害 客戶面	R10、R12	核保 / 理賠流程 納入氣候相關 風險因子考量	• 南山產物於產險核保或定價流程，納入氣候相關風險因子考量： (1) 為了避免承接高實體風險區標的，導致短期損失增加，核保端在進行審核案件時，針對其承保對象或標的進行風險評估，儘可能減少高實體風險承保標的。 (2) 於商品定價時加入理賠成本增加考量；針對氣候災害相關理賠，研議精簡理賠申請作業流程，加速理賠給付流程。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

氣候相關機會鑑別結果

經相關部門填寫問卷並進行研討後，南山鑑別出 4 項氣候機會因子，並展開 7 項機會因應措施，作為公司開展細部機會與採取行動措施的方向，以積極投入氣候變遷行動，掌握市場趨勢且連結商業機會。

氣候機會因子	發生時間	機會因應措施	機會描述	潛在財務衝擊	採取行動方案
產品和服務	短期	新產品與服務的研發與創新	市場對創新保險商品與承保服務的需求增加，將低碳、環保、節能、有助於再生能源發展、運輸工具低碳轉型、具環境效益材料推廣等具氣候變遷風險減緩或調適之理念融入商品 (如：辦理再生能源案場共保、電動機車車主 UBI 保險商品、電動車專屬保險及住家綠能升級附加條款等保險商品業務)、因應氣候變遷的衝擊提升保障之商品、及辦理企業客戶損害防阻服務，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，或推廣保戶守護健康，並降低理賠發生機會。相關創新產品與服務的開發及銷售也可使保費收入隨市場需求增加。	因產品與服務的需求增加，營收增加	• 主動應對氣候變遷議題，響應以保險推動氣候健康行動，共築社會韌性，研發因應氣候變遷的衝擊提升保障之商品並推廣保戶守護健康。 • 子公司南山產物積極響應國家氣候政策，推動綠色保險商品，透過車險、火險、責任險與工程險，支持企業及個人低碳轉型，持續擴大電動車專屬保險、充電樁綜合保險、微型電動二輪車第三人責任綜合保險、電動機車騎乘里程計費保險、住家綠能升級附加條款及再生能源相關工程險等產品。 • 同時因應氣候極端事件頻發，提供氣候調適與避險商品，包括超額颱風及洪水保險附加條款、汽車車體損失保險颱風 / 地震 / 海嘯 / 冰雹 / 洪水或雨積水附加條款、住宅天災費用補償保險、颱風及洪水保險附加條款 (商業火災保險適用) 等。 • 為大型企業客戶提供現地風險查核、風險辨識與安全講習、電氣設備紅外線熱影像檢測等損害防阻服務。
	短期	數位化服務	本公司之保戶透過無紙化保單與服務，減少臨櫃通勤與紙本作業流程，提升服務效率，增加保單數量及收入，降低商品 / 服務碳足跡。	間接 (營運) 成本減少	• 南山人壽持續透過推動服務及作業流程數位 / 無紙化，包含個人保險、旅遊平安險及行政單據等，減少紙張使用並降低相關成本費用；於 2022 年通過 ISO14067 認證，並經由「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，也持續優化低碳營運服務流程，達成 5 年內碳足跡減量達 3% 以上之標準，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，整體使用率已達 68%，其中個人險商品電子保單已逾 7 成 5 外，亦持續於企業險商品導入電子保單。於 2021 年起，依序完成財產保險服務、電子保單碳足跡計算，並取得環境部碳足跡標籤，成為國內首家擁有「財產保險服務」及「電子保單」雙碳足跡標籤的金融業者。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

氣候機會因子	發生時間	機會因應措施	機會描述	潛在財務衝擊	採取行動方案
資源效率	短期	能資源效率提升與再生能源使用	公司透過汰換營運據點低能源效率設備，並評估在自有不動產裝設再生能源設備（如：太陽光電設施）直供或轉供於營運據點使用，提升能源使用效率，減少營運據點能資源消耗，以降低營運成本。	間接 (營運) 成本減少	• 透過汰換老舊設備提升能源使用效率，並降低營運成本。 • 依簽署承諾 SBT 目標，範疇一和範疇二碳排至 2030 年較基準年 (2022 年) 減量 42%，規劃透過開發自發自用太陽能、購買綠電等作為，降低碳排。 • 每年檢視自身碳排狀況：自有自用大樓範疇一和範疇二，排放量較基準年 (2020 年) 每年減少 1%。 • 2025 年取得 ISO 14046 水足跡 (2024 年度)，盤查範疇涵蓋公司營運全據點。
	短期	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、評估在營運據點裝設太陽光電設施或採購新型節能設備，藉此提升能源使用效率，促進環保成效，逐步達成節能減碳之目標。	固定資產價值上升	• 建物設備更新符合節能標章，裝修更新採用綠建材。 • 新建築物符合綠建築標準，並取得綠建築相關標章認證。
營運韌性	短期	綠色採購	優先採購低環境衝擊產品，如：節能、節電、節水相關設備等環保標章產品，以降低營運據點能源浪費並降低營運成本。	間接 (營運) 成本減少	• 舉辦供應商大會，並於供應商大會與廠商溝通永續議題。 • 依據環境定義之環保標章產品優先進行採購。 • 透過內部碳定價機制，提升相關設備採購之碳管理成本意識與資源分配效率。
市場	中期	綠色租賃	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，進而提升不動產價值或吸引租客。	間接 (營運) 成本減少	• 進行太陽能建置的效益評估，並規劃於自有大樓建置太陽能裝置。 • 響應「綠色租賃 2.0」並結合 SBTi 減碳目標規劃採購綠電，引進再生能源並倡議租客使用綠電。
	短期	綠色金融與永續主題性投資	• 持續評估具有促進人類健康福祉、綠色能源、低碳、六大核心戰略產業及五大信賴產業、公共建設及社會福利事業等主題性投資等。 • 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產業清單之投資組合部位對於整體資金運用之影響，並強化對具較大氣候轉型風險之投資部位的管理。	財務資產的多元化	• 增加主題性投資：評估 / 投資綠色 / 永續議題投資等主題性投資。 • 提升 SBTi 覆蓋率。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

情境分析

情境分析 (Scenario Analysis) 為中立的模擬估算工具，探索不同氣候情境樣貌，將分析結果應用在不同管理目的；南山透過氣候情境來理解氣候相關風險與機會之衝擊；在實體風險方面考慮政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 第五次評估報告書所模擬的兩種情境 RCP2.6 及 RCP8.5；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 NDCs 與 Net Zero 2050 衡量投資組合面臨衝擊，建構前瞻性情境分析模型，以衡量氣候相關風險帶來的財務影響與策略韌性。

實體風險分析

南山以 RCP2.6、RCP8.5 情境參數，對自有營運據點及投資性不動產於 2025 年至 2100 年間所面臨之實體風險氣候風險值 (Value at Risk, VaR) 與營運中斷可能性 (Failure Probability, FP) 進行分析。

• XDI 氣候風險值

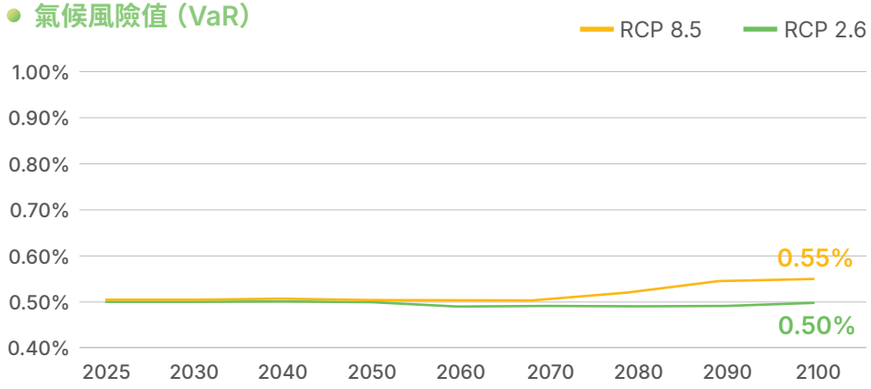
透過評估地表淹水、地層滑動、河流氾濫、沿海洪災、森林野火，以及極端強風之多種量化氣候風險值計算實體風險災害影響，以及大樓據點所面臨實體風險之潛在財務影響。南山採用 XDI 氣候風險模型資料庫，針對自有營運據點及投資性不動產進行實體風險評估分析，並將氣候敏感度區分為低、中低、中、中高、高 5 個等級呈現。氣候風險等級分析結果顯示，在 RCP2.6 及 RCP8.5 情境下，南山無營運據點位於高風險地區，有 1 處自有營運據點位於北部落於中高風險，主要係因河流氾濫及地層滑動氣候風險因子所致；投資性不動產有 3 處落於高風險，分別位於北、中、南部各 1 處，主要係因地表淹水氣候風險因子所致，無投資性不動產落於中高風險。

依 2025 年底部位，RCP2.6 情境下，於 2100 年之平均氣候風險值為 0.50%；RCP8.5 情境下，於 2100 年之平均氣候風險值為 0.55%。

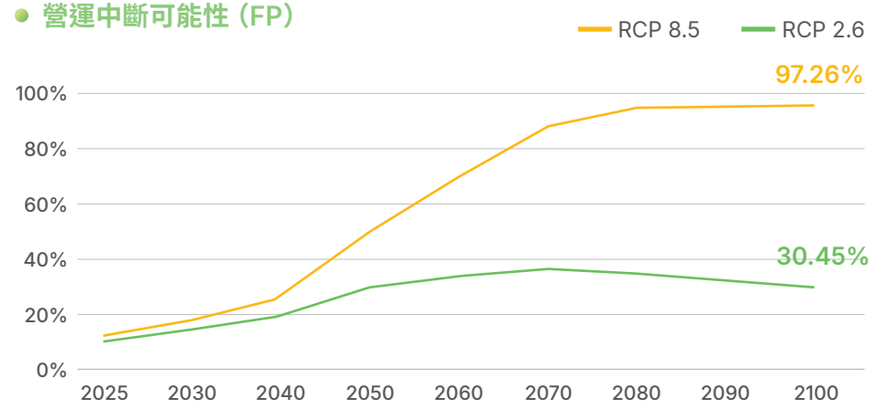
• 營運中斷可能性

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，如：大樓可能因淹水、空調可能因氣溫超過 45°C時停止運作等氣候災害因素，使得該大樓需要暫停營運。根據分析結果，在 RCP2.6 和 RCP8.5 情境中，「極端高溫」是造成營運中斷的最大因素。依 2025 年底部位，在 RCP2.6 情境下，於 2100 年之平均營運中斷可能性為 30.45%；RCP8.5 情境下，於 2100 年之平均營運中斷可能性為 97.26%。

● 氣候風險值（VaR）



● 營運中斷可能性（FP）



目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

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。

依據歐洲保險及職業退休金管理局 (European Insurance and Occupational Pensions Authority, EIOPA) 針對 ORSA 中的氣候變遷風險發布的應用指引，企業應至少使用兩個長期的氣候情境（如 NDCs、Net Zero 2050）進行分析。

NGFS 情境	國家自定貢獻 NDCs (Hot house world)	2050 淨零 Net Zero 2050 (Orderly)
情境假設	該情境包含各國承諾政策，透過溫室氣體減量目標達到控制全球升溫幅度。	為積極溫室氣體減量目標的情境假設，透過嚴格的氣候政策以及技術創新以控制全球升溫幅度。
2100 年目標升溫幅度	2.6°C	1.4°C
使用情境參數	Price|Carbon (US$2010 / t CO_2) Emissions|CO_2 (Mt CO_2 / yr)	Price|Carbon (US$2010/ t CO_2) Emissions|CO_2 (Mt CO_2 / yr)
預估時長	2025 年 - 2050 年	2025 年 - 2050 年

南山採用 NGFS Phase III (GCAM 5.3) 之 NDCs 與 Net Zero 2050 情境進行情境分析，透過碳費、碳排放等關鍵參數對投資組合加壓，建置量化模型以估算投資標的信用評級變動及財務衝擊，並將結果導入信用風險與市場風險之壓力測試。

以本公司截至 2025 年底債券部位為評估範圍，聚焦於投資組合中具較高碳排曝險之產業，如公用事業、石油天然氣等，同時納入同產業之標竿企業，作為比較基準。透過將各發行人依其產業屬性、減碳路徑與轉型準備度對照 NGFS 在不同年度 (2030/2040/2050) 下的政策強度與轉型速度假設，進一步呈現高碳排產業在不同情境下之風險差異。

TCFD 情境分析 Heat Map

評級降評幅度（低 - 高）

情境	產業別 （GICS）		2030	2040	2050
NDCs 情境	Electric Utilities	發電業			
	Multi-Utilities	多用途公用事業			
	Metals & Mining	金屬挖礦業			
	Oil, Gas & Consumable Fuels	石油、天然氣和消耗性燃料			
Net Zero 2050 情境	Electric Utilities	發電業			
	Multi-Utilities	多用途公用事業			
	Metals & Mining	金屬挖礦業			
	Oil, Gas & Consumable Fuels	石油、天然氣和消耗性燃料			

NDCs 情境（轉型相對溫和）：在轉型相對溫和下，各產業風險分化但未顯著惡化。發電業由 2030 年相對有利轉為中長期中性，受制於再生能源併網、儲能與電網升級的資本支出壓力；多用途公用事業因同時持有電力與瓦斯等高碳資產，且汰換期長，中長期轉型成本累積，風險逐步升高。相較之下，金屬礦業受電動化與電網建設需求支撐維持低風險，而石油與天然氣短中期仍有現金流支撐，但結構性碳成本壓力持續存在。

Net Zero 2050 情境（轉型更急、更嚴格）：在淨零路徑下，長期轉型壓力明顯升高，產業差異更加清楚。石油與天然氣因需求下滑加速、碳價與擱淺資產風險上升，於 2040–2050 年轉為高風險；多用途公用事業前期因汰煤汰氣與低碳電源及電網投資承壓，但隨轉型完成度提高，長期風險逐步改善。發電業整體維持中性風險，而金屬礦業仍相對穩健，惟須持續關注難減排製程與低碳能源成本。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

氣候風險管理

氣候風險管理架構

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

風險評估與辨識	情境分析	壓力測試	調適與因應計畫
蒐研國內外研究及標竿企業分析報告，考量自身業務特性，辨識公司未來可能面臨之氣候變遷相關風險議題。評估其發生可能性、影響程度及可能發生時間（短、中、長期）多方考量，並進行重大性排序。	實體風險方面以 IPCC RCP2.6 及 RCP8.5 兩種情境進行模擬；轉型風險方面以 NGFS Phase III GCAM 5.3 模型下 NDCs 與 Net Zero 2050 衡量投資組合面臨衝擊，建構前瞻性情境分析模型，以衡量氣候相關風險帶來的財務影響與策略韌性。	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潛在損失。	由 TCFD 小組偕同相關業務單位針對鑑別出關注之氣候變遷風險擬定相應之減緩或調適方案，並呈報總經理、風險管理委員會及董事會。

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

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

投資組合財務碳排放

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

南山 2025 年投資組合財務碳排放（主權債含 LULUCF (Land Use, Land-Use Change and Forestry)）總排放量為 12,744.74 千公噸二氧化碳當量 ($ktCO_2e$)，盤查資產占總投融資金額之覆蓋率約為 78.91%。其中，股權碳排增加主因新增盤查股票型基金；主權債強度下降，債券持平，房貸略降。數據品質以股權、債券及商業不動產改善較明顯。碳排集中於石油天然氣、電力及化工產業，區域以美洲及亞太為主，非洲雖占比低但強度較高，後續宜關注。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

當年度投資組合財務碳排放

投資資產類別	碳排放量[註1]（千公噸二氧化碳當量）	經濟排放強度[註5]	數據品質[註6]
股權	494.08	2.01	1.08
債券	3,319.49	1.35	1.14
主權債不含 LULUCF[註2]	8,284.55	7.77	2.13
主權債含 LULUCF[註3]	8,921.85	8.37	3.74
商業不動產投資[註4]	7.31	0.20	3.42
房屋貸款	2.01	0.26	4.00
小計 1（股權 + 債券 + 主權債不含 LULUCF+ 商業不動產投資 + 房屋貸款）	12,107.44	3.17	-
小計 2 （股權 + 債券 + 主權債含 LULUCF+ 商業不動產投資 + 房屋貸款）	12,744.74	3.34	-

註 1：南山人壽與子公司範疇三投資組合盤查之資產類別除股權、債券（含公司債、金融債）、主權債（不含 / 含 LULUCF）、商業不動產投資及房屋貸款，2025 年起新增盤查股票型基金（股權資產）、結構債（債券資產）、REITs（商業不動產投資）及 SPV 子公司部位。
註 2：主權債計算所使用的各國「國家碳排放量」數據來自歐洲聯盟委員會 (European Commission)、環境部氣候變遷署與 Global Carbon Project，「按購買力平價計算之國內生產毛額」數據來自國際貨幣基金組織 (IMF) 與世界銀行 (World Bank)。由於數據更新延遲，計算主權債所使用的碳排放數據為 2023 年之數據。
註 3：國際性組織債中有 2 個國家未揭露 LULUCF 之溫室氣體排放量，故以空值計算；主權債含 LULUCF 考量「土地利用、土地利用變化及林業」的影響，主權國家因 LULUCF 的規畫而增加或減少其國家總體碳排放，例如：恢復濕地和沼澤、造林將減少國家總體碳排放；而伐林則會增加國家總體碳排放。
註 4：2023 年依 PCAF 發布的第二版文件，調整商業不動產投資涵蓋範圍僅納入無營運控制權之商業不動產投資。
註 5：經濟排放強度：投資部位為公噸二氧化碳當量 / 佰萬新臺幣投資金額；房屋貸款為公噸二氧化碳當量 / 佰萬新臺幣未償還餘額；商業不動產投資 2025 年起改為公噸二氧化碳當量／佰萬新臺幣投資金額，2023~2024 年為公噸二氧化碳當量／樓地板面積 (平方公尺)。
註 6：1 分為數據品質最佳，5 分為數據品質最差。
註 7：部分資產因無法取得底層資產或缺少 PCAF 方法學，未列入盤查。

投資部位碳排放產業分佈[註]

產業	碳排占比（%）	部位占比（%）	經濟排放強度
石油與天然氣	43.83	7.54	8.18
化工 / 化學材料 / 建築材料	13.24	0.49	38.42
金屬 / 鋼鐵	6.61	0.83	11.16
工業機械	0.04	0.09	0.61
航空運輸	0.29	0.11	3.68
交通車輛製造	0.01	0.07	0.15
電力供應	23.06	3.69	8.81
非高碳排產業	12.93	87.19	0.21
合計	100	100	1.41

註：產業分佈計算涵蓋股權、債券（含公司債、金融債、結構債）部位。

投資部位碳排放國家分佈[註1]

投資資產國家 / 區域	不含 LULUCF		含 LULUCF	
	碳排占比 (%)	經濟排放強度	碳排占比 (%)	經濟排放強度
美洲	45.86	2.76	46.94	2.97
亞太	27.57	5.35	30.43	6.22
臺灣	14.85	4.29	13.66	4.16
歐洲	6.79	1.21	4.77	0.89
非洲	3.91	18.79	3.24	16.38
其他	1.02	6.75	0.96	6.73
合計	100	3.20	100	3.37

註 1：國家分佈計算涵蓋股權、債券（含公司債、金融債、結構債）、主權債部位。
註 2：PCAF 指引考量計算範疇是否包含 LULUCF 排放量因各主權國家於設定國家氣候調適目標而異，投資者亦可能對 LULUCF 排放量的潛在抵換作用有不同的看法，應分別揭露包含與排除 LULUCF 排放量之範疇一溫室氣體排放量。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

氣候指標與目標

為監控氣候相關風險之管理情形，南山人壽積極推動自有自用大樓導入 ISO14001 環境管理系統、ISO14064-1 溫室氣體盤查、ISO50001 能源管理系統等三大環境永續系統並推動相關行動方案；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。南山已於 2024 年正式通過 SBTi 目標驗證，設定綠色採購、再生能源等相關指標與目標，並每年追蹤目標執行情況。南山訂定之氣候管理指標與目標如下：

氣候指標與目標彙整

類別	低碳營運		低碳經濟
指標	**綠色採購**	**溫室氣體排放**	**投資組合共同設定 SBT 目標**
指標說明	購買辦公營業設備之相關綠色採購金額，佔各類物品、設備、設施等總採購金額 (不含人力、勞務、票券、訂閱類 (如資訊源、軟體等)……等) 比例	公司營運據點範疇一和二碳排放量減量	公司範疇三投資組合（包含上市櫃的股權、債券、ETF、共同基金及 REITs）通過 SBT 目標比例[註1]
單位	%	tCO_2e	%
基準年	2024	2022	2022
基準年值	7%	21,679.30 tCO_2e	25.3%
目標	2030 年達 10%	依簽署承諾 SBT 目標 範疇一、二碳排至 2030 年相較基準年需減量 42%	範疇三投資組合至 2028 年通過 SBT 目標比例需達 50.2%
2025 年度執行成效	12%	減量 34.17%	37.5%
行動方案或規劃	持續加強內部宣導優先使用綠色採購產品，並每年追蹤目標達成情形，視年度達成狀況滾動式調整目標值。	請參考 5.1.1 SBT 減碳路徑與執行成果	

註 1：依 SBTi 方法學，南山針對範疇三採 PC 法（SBT Portfolio Coverage targets，投融資組合共同設定 SBT 法） 進行目標設定。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

5.1.3 自然相關財務揭露（TNFD）

2020 年聯合國生物多樣性大會通過《昆明 - 蒙特婁全球生物多樣性綱要》，強調資本市場在生物多樣性保護與永續發展中的關鍵角色，南山人壽為掌握價值鏈對於自然與生物多樣性之影響，參考自然相關財務揭露 (The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD) 所提出的 LEAP 方法框架，透過定位 (Locate)、評價 (Evaluate)、評估 (Assess) 與準備 (Prepare) 四個階段，系統性辨識並管理公司於營運與價值鏈中與自然相關依賴、影響、風險與機會情形，作為強化未來因應行動與提升自然議題治理能力的重要基礎。

定位 (Locate)

- 盤點南山人壽與南山產物國內營運、投資性不動產、投資與承保交易對手據點與重要生態區域的接口情形。
- 參考臺灣生物多樣性資料、法定環境敏感地區、重要生態關注區，及受脅物種分布熱區等圖資，鑑別各據點之自然敏感度與優先關注地點。

評價 (Evaluate)

- 檢視優先關注之交易對手據點與重要生態區域的接口情形，並分析其所屬行業對生態系服務的依賴程度，同時參考該據點的土地利用 / 覆蓋變遷狀況，以整體評估其生態系服務依賴程度。
- 檢視優先關注之交易對手據點的環境相關裁處資訊，並結合其所屬行業對自然資本的影響程度，以整體評估其自然影響程度。

評估 (Assess)

- 整合「定位分析」與「評價分析」之結果，並納入投資與承保面向的暴險情形，辨識重點鑑別產業於自然相關風險與機會。
- 執行自然情境分析，評估水資源高度依賴行業之交易對手在不同情境下可能面臨的水資源相關風險。

準備 (Prepare)

- 發揮保險業的社會責任，結合核心業務專業，持續推動環境教育與公益行動，提升利害關係人對生態環境與永續議題的關注。
- 強化自然相關財務揭露。

自然定位、依賴與影響分析

敏感性產業鑑別

為鑑別南山人壽與子公司南山產物國內投資之股債部位及承保組合中，對於自然環境具有潛在高度依賴與影響的產業，南山參考 ENCORE[註] 資料庫對各行業自然依賴與影響程度評估結果，並結合 TNFD《金融業補充指引》建議的優先產業清單，篩選出對自然資源依賴度與影響程度較高的敏感性產業，作為後續優先管理與分析的重點依據。截至 2025 年 12 月，南山在各產業的投資與承保暴險分布，以及潛在高自然環境敏感性產業之暴險投資占比為 57.03%、承保占比為 58.65%。

註：ENCORE (Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure) 是由聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP)、全球樹冠層 (Global Canopy) 等機構合作開發的一個工具，旨在協助企業和金融機構評估其經濟活動對自然資本的依賴與影響。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

● VH ● H ● M ● L ● VL ○ 無資料 / 無相關

自然敏感性產業	依賴度																			
	其他供給服務-動物性能源	生物質供給	固體廢棄物整治	土壤和沉積物滯留	淨水	土質調節	其他供給服務-大氣層及生態系稀釋	生物防治	空氣過濾	洪水控制	遺傳物質	全球氣候調節	供水	苗圃種群和棲地維護	噪音衰減	其他調節和維護服務調（噪音以外的）感觀影響	當地（微和中）氣候調節	授粉	風暴減緩	水流調節
南山人壽自身營運				●						●		●	●				●		●	●
農、林、漁、牧業	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
礦業及土石採取業	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●		●	●
製造業			●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●		●	●
電力及燃氣供應業		●	●	●	●		●		●	●		●	●		●		●		●	●
用水供應及污染整治業		●	●	●	●		●	●	●	●		●	●		●	●	●		●	●
營運工程業	●		●	●	●		●		●	●		●	●		●	●	●		●	●
批發及零售業				●				●	●	●		●	●		●	●	●		●	●
運輸及倉儲業	●			●	●		●	●	●	●		●	●		●		●		●	●
住宿及餐飲業		●	●	●	●			●	●	●		●	●		●	●	●		●	●
出版影音及資通訊業				●				●	●	●		●	●		●		●		●	●
金融及保險業				●						●		●	●				●		●	●
不動產業	●		●	●	●		●		●	●		●	●		●	●	●		●	●
專業、科學及技術服務業	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
支援服務業	●		●	●	●	●	●	●	●	●		●	●		●	●	●		●	●
公共行政及國防				●	●			●	●	●		●	●				●		●	●
教育業			●	●				●	●	●	●	●	●		●		●		●	●
醫療保健及社會工作服務業			●	●	●			●	●	●		●	●		●	●	●		●	●
藝術、娛樂及休閒服務業	●	●	●	●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●
其他服務業			●	●				●	●	●		●	●		●	●	●		●	●

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

● VH ● H ● M ● L ● VL ○ 無資料 / 無相關

	依賴度					影響度												
自然敏感性產業	降雨模式調節	遊憩相關服務	視覺舒適服務	教育、科學和研究服務	精神、藝術及象徵性服務	干擾（例：噪音、光害）	淡水利用面積	溫室氣體排放	海床利用面積	非溫室氣體空氣污染排放	其他生物質資源開採（例：魚、木材）	其他非生物質資源開採	有毒土壤和水污染排放	營養土和水污染物排放	固體廢棄物產生和釋放	土地利用面積	用水量	入侵種的引入
南山人壽自身營運						●		●		●			●		●	●	●	
農、林、漁、牧業	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
礦業及土石採取業	●					●	●	●	●	●		●	●		●	●	●	●
製造業	●			●	●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●
電力及燃氣供應業	●					●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	
用水供應及污染整治業	●					●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●
營運工程業	●					●	●	●	●	●			●		●	●	●	●
批發及零售業	●	●	●			●		●		●			●		●	●	●	●
運輸及倉儲業	●	●	●			●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●
住宿及餐飲業	●	●	●	●	●	●	●	●		●			●	●	●	●	●	●
出版影音及資通訊業	●		●	●		●	●	●	●	●			●		●	●	●	
金融及保險業						●		●		●			●		●	●	●	
不動產業	●		●			●	●	●	●	●			●		●	●	●	●
專業、科學及技術服務業		●	●	●	●	●		●		●	●		●	●	●	●	●	●
支援服務業	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
公共行政及國防	●					●		●		●			●		●	●	●	
教育業	●	●	●	●	●	●		●		●			●	●	●	●	●	
醫療保健及社會工作服務業			●	●	●	●		●		●			●		●	●	●	●
藝術、娛樂及休閒服務業	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
其他服務業	●					●		●		●			●		●	●	●	●

投資部位佔比（%）	自然敏感性產業	非自然敏感性產業
	57.03%	42.97%

承保部位佔比（%）	自然敏感性產業	非自然敏感性產業
	58.65%	41.35%

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

自然相關定位分析

企業自身營運與價值鏈活動與自然環境之依賴與影響密不可分，南山除了關注溫室氣體排放所帶來的氣候變遷影響外，也重視營運活動與重要生態區域之間的交互影響。本公司透過經濟活動規模等指標，篩選敏感性產業中對自然具有高度依賴或潛在影響之交易對手，並進一步運用定位分析檢視其營運據點與自然生態敏感區域的接口情形，以辨識出具較高自然敏感度的優先關注據點。

南山價值鏈評估範疇

南山本年度對於自身營運活動，以及投資與承保業務對象之自然相關評估範疇界定如下，並據此展開各項依賴、影響及風險分析。考量資料可取得性，本次於據點層級之分析範疇以國內為主；未來，本公司將持續擴大並深化整體價值鏈之自然相關分析，逐步建立更完整的自然議題管理架構。

價值鏈	營運據點	投資性不動產	投資業務	承保業務
評估範疇（南山人壽與子公司南山產物）	國內營運據點	國內投資性不動產據點	國內股債投資標的中屬潛在自然敏感產業之公司中取一定經濟規模者之國內據點	國內承保（商火險）客戶中屬於潛在自然敏感產業之公司中取一定經濟規模者之國內據點

自然敏感區空間圖資

南山參考國內公開資料庫與相關圖資，並從「區位敏感度」與「物種敏感度」兩個維度分析價值鏈據點之自然敏感度。其中，區位敏感度用以辨識據點是否位於重要生態區域；物種敏感度則確認區域內是否存在受保護、瀕危物種或關鍵物種，以更全面掌握據點對自然環境的潛在風險。透過上述自然敏感度的分析，從而初步辨識出「潛在優先關注據點」。

營運據點與投資性不動產自然敏感度

南山彙整價值鏈各營運據點與投資性不動產之位置資訊，作為評估其對當地環境可能造成直接影響的基礎，並以據點為中心設定 1 公里半徑的緩衝區，界定可能的影響範圍。進一步檢視據點之緩衝區是否與區位敏感度圖層產生交集，並評估其與物種敏感度圖層的重疊情形，以據此辨識自然敏感度風險並界定需優先關注之據點。

自然定位分析結果顯示，營運據點中屬於潛在優先關注據點占比為 46%，而投資性不動產中屬於潛在優先關注據點占比為 65%，主要因其與中央管河川等高自然敏感區域鄰近所致。考量南山人壽之直接營運與投資性不動產之直接商業活動本身不具備高度自然相關依賴或影響，惟不動產持有與開發行為具備長期且不可逆之空間影響特性，未來將更審慎評估其與自然環境之互動關係。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

投資與承保業務自然敏感度

為強化對投資、承保組合自然風險的掌握，南山盤點國內業務中所有優先關注交易對手於臺灣境內之自然敏感度。結果顯示，在國內股債投資標的中屬於潛在優先關注據點占國內股債總投資金額約 39.24%；商火險承保客戶中，屬於潛在優先關注據點占總保費約 27.59%，主因其據點靠近國公有林林地範圍、全臺山崩與地滑地質敏感區等高自然敏感區域。

自然相關評價分析

在完成投資與承保組合的自然敏感度定位分析後，南山進一步針對被列為優先關注的交易對手據點進行自然依賴與影響的評估，此評估涵蓋其對各類生態系服務的依賴程度，以及其營運活動可能對自然環境造成的影響。生態系服務依賴程度方面，南山結合 ESRI Sentinel-2[註] 衛星影像圖資資訊，透過不同時序資料瞭解地表覆蓋的改變以觀察生物群系變遷情形，並結合 ENCORE 所提供的產業依賴資訊，以及定位分析取得的據點所在地自然依賴資訊進行綜合評估。自然影響程度方面，則結合環境主管機關公開之列管污染源裁罰紀錄，並參考 ENCORE 所提供之產業影響資訊進行綜合評估。

註： ESRI Sentinel-2 Land Cover Explorer 為線上地圖工具，利用歐洲太空總署 Sentinel-2 衛星拍攝的高解析度影像，所製作全球土地利用與土地覆蓋（LULC）地圖。

投資與承保業務依賴與影響情形

依賴與影響評價分析結果顯示，南山的營運據點與投資性不動產整體而言對於自然資本的依賴度及影響度相對較低；然而，在針對上述國內股債投資 1,179 個潛在優先關注據點與承保部位中 156 個潛在優先關注據點進行地區層級的依賴與影響評價分析後，我們發現投資標的中的 93 個據點與承保客戶中的 9 個據點，因其生產活動特性，對自然資本的整體依賴度及影響度相對較高，屬於優先關注據點。而這些優先關注據點之公司皆屬於「製造業[註]」及「電力及燃氣供應業」，其營運模式不僅淨水、依賴氣候調節等關鍵生態系服務，也可能在生產過程中產生空氣污染、有害物質導致的土壤污染，以及水污染等環境壓力。南山將持續從各產業的經濟活動特性出發，並結合其對自然資源的依賴與可能造成的影響，深化自然相關風險的辨識工作，作為擬定後續管理措施與議合策略的重要依據，同時支持公司強化對自然議題的整體治理能力。

註：石油及煤製品製造業、化學材料及肥料製造業、非金屬礦物製品製造業、基本金屬製造業、金屬製品製造業、電子零組件製造業、電腦、電子產品及光學製品製造業、電力設備及配備製造業。

結論

綜合上述分析，南山人壽已參考 TNFD LEAP 方法，初步建構涵蓋國內自身營運、投資與承保業務之自然相關定位、依賴與影響辨識機制，並透過結合國內生物多樣性圖資、ENCORE 資料庫及環境裁處資訊，系統性盤點價值鏈與自然生態系之互動情形。分析結果顯示，儘管本公司自身營運與投資性不動產對自然資本的依賴與影響相對有限，但於國內投資與承保組合中，仍辨識出部分集中於製造業及電力與燃氣供應業之交易對手據點具較高的自然資源依賴與潛在環境影響風險。

透過本次自然相關定位與評價分析，南山人壽已奠立自然議題風險辨識之基礎，有助於提升對自然相關財務風險與機會的掌握程度。未來，南山人壽將持續強化自然相關資料品質與分析深度，深化自然議題治理能力，實踐保險業於支持生物多樣性保護與永續發展中的關鍵角色。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性

5.2 低碳營運

5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

5.2 低碳營運

5.2.1 溫室氣體與能源管理

溫室氣體管理

自 2016 年起，南山人壽及南山產物陸續導入「ISO14064-1 溫室氣體盤查標準」，定期檢視年度營運產生的碳排放。南山人壽於 2024 年通過 SBTi 減量目標驗證後，於同年成立碳管理小組，針對主要排放來源與排放樣態擬定減量策略，推動低碳營運。南山自身營運排放主要來自外購電力，已於 2023 年完成盤查覆蓋率達 100%，2024 年完成查證覆蓋率 100%。

營運溫室氣體排放

項目	單位	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年	
		南山	南山	南山	南山	目標
直接排放（範疇一）	tCO_2e	1,797.22	2,231.43	2,338.36	1,674.49	以 2022 年碳排放量為基礎，每年減碳 5.25%
間接排放 : 能源（範疇二）- 市場基礎		19,882.08	19,857.68	16,990.43	12,596.06	
間接排放 : 能源（範疇二）- 所在地基礎		19,882.08	19,857.68	19,473. 50	17,649.88	
總排放量（範疇一 + 範疇二）		21,679.30	22,089.11	19,328.79	14,270.55	17,292.08
盤查覆蓋率	%	100	100	100	100	100
據點查證覆蓋率	%	100	100	100	100	100
類別 1、類別 2 合計溫室氣體排放強度	tCO_2e/ 坪	0.26	0.27	0.22	0.17	-
	tCO_2e/ 百萬營收	0.05	0.05	0.04	0.03	-
間接排放：範疇三	tCO_2e	63.38	287.82	293.98	518.042	-

註 1：本公司採用 ISO 14064-1:2018 進行溫室氣體盤查與揭露，類別 1 溫室氣體對應範疇一排放，類別 2 溫室氣體對應範疇二排放。
註 2：2025 年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，共計 81 處　；南山產物盤查範圍共計 28 處。
註 3：溫室氣體包括二氧化碳（CO_2）、甲烷（CH_4）、氧化亞氮（N_2O）、氫氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF_6）、三氟化氮（NF_3）等 7 種，南山人壽溫室氣體盤查作業，係採 ISO14064-1 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 0.474（2024 年）公斤二氧化碳當量 / 度。
註 5：GWP 來源：引用 IPCC(2021) 第六次評估報告之全球暖化潛勢值。
註 6：2025 年，南山人壽營業收入逾新臺幣 4,307.7 億元，樓地板面積近 7.9 萬坪；南山產物營業收入逾新臺幣 95.6 億元，樓地板面積近 4.7 千坪；合併營收近新臺幣 4,403.2 億元，樓地板面積逾 8.4 萬坪。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

單位：tCO_2e

範疇三類別	2025
1 採購商品與服務	1.59
2 資本財	0
3 燃料與能源相關活動	228.04
4 上游運輸及配送	0
5 營運產生之廢棄物	3.93
6 商務差旅	141.58
7 員工通勤	142.90
8 上游租賃	0
9 下游運輸及配送	0
10 已銷售產品之加工	0
11 已銷售產品之使用	0
12 已銷售產品之最終處理	0
13 下游租賃資產	0
14 加盟 / 特許經營	0
15 投資	12,107,441

註：範疇三類別 15 排放量為股權 + 債券 + 主權債 (不含 LULUCF)+ 商業不動產投資 + 房屋貸款加總，詳細盤查結果請詳 5.1.2 氣候相關財務揭露 (TCFD) 投資組合財務碳排放。

因應碳有價時代來臨，南山人壽自 2025 年執行內部碳定價機制並應用於自身營運管理中，採隱含價格之方式於採購「資本支出型之節電設備或自建再生能源設備」時評估自身營運範疇一及範疇二之減碳成本效益。除呼應國際趨勢外，亦可達到辨識、評估與管理公司所面臨之碳風險並提升能源使用效率之目的，同時建立內部減碳文化，進一步估算氣候變遷風險對公司財務與業務之潛在影響。本公司內部碳定價以採購再生能源之減碳成本效益為比較基準，計算之隱含價格為 4,494 元 tCO_2e[註]，依此價格評估及規劃包括資本支出、營運及採購等低碳營運行動；2025 年應用內部碳定價機制評估 4 棟自有大樓建置太陽能板之效益。

註：依 2025 年度電力排碳係數為 0.467 $kgCO_2e$/ 度計算。

環境暨能源管理

南山人壽多年來持續投入環境永續與節能減碳行動，恪遵相關環境與能源管理法規及應盡義務，並完整導入 ISO14064-1、ISO14001 及 ISO50001 三大環境永續管理系統註。為提升能源使用效率、降低營運活動之能源消耗，公司已於八處大樓導入能源管理系統（EMS），透過全員參與及具體行動計畫推動節能措施，致力達成環境與經濟面向兼顧之永續發展目標。

考量保險業產業特性，南山人壽營運活動對環境之直接衝擊相對有限；惟針對不動產開發案之工程場址，則強化空氣污染、廢水及廢棄物管理，並依當地法規辦理廢棄物與廢水處置，以降低對鄰近地區環境與生態之影響。此外，公司訂定化石燃料減量管理原則，以 2024 年為基準年，並以每年使用量減少 1% 為控管目標；2025 年實際使用量為 20,131.5 公升，較基準年減少 3.8%。

南山人壽透過 ISO50001 能源管理機制，制定每年電力碳排放量減少 1% 之節能目標，預計 2027 年電力碳排放量較基準年 2020 年的電力碳排放量減少 7%，並每年透過管理審查會議進行追蹤檢視。

註：ISO14064-1 營運範圍覆蓋率為 100%，ISO14001 及 ISO50001 皆為 78%。

能源使用情形

單位：MWh

能源類別		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年	
範疇		南山人壽	南山人壽	南山	南山	目標
非再生能源	外購電力	36,593.2	37,854.0	34,390.5	27,618.7	相比於 2022 年減少 3%
	汽油	177.8	204.2	171.4	167.2	相比於 2024 年減少 1%
	柴油	14.2	13.1	15.5	35.0	
再生能源	自發自用	212.8	415.4	669.8	1,523.3	1,680
	外購再生能源	-	-	4,553.5	9,432.0	8,678
總計		36,998.0	38,486.7	39,800.8	38,776.1	-
總辦公人數		28,812	28,400	29,702	29,768	-
能源密集度 (MWh/ 每人)		1.3	1.4	1.3	1.3	-
覆蓋率 %		100	100	100	100	100

註：南山由於產業特性，化石燃料 - 柴油僅於緊急發電時用、汽油用於公務車。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

再生能源使用

隨著全球對環境議題的重視程度持續提升，南山將綠色能源納入營運供電的重要組成。2025 年外購綠電轉供量達 943.2 萬度，持續提升營運用電之再生能源占比。

為強化能源自給能力，南山人壽推動太陽能板建置專案，截至 2025 年底，已供電之太陽能板年發電量預估為 152 萬度，約占南山整體用電量 5%。此外，亦已完成中和南山威力廣場、臺中 Rich19 大樓、臺中百城大樓及臺南廣場大樓太陽能板設置請購作業，預計 2026 年完成臺南廣場大樓太陽能板採購，其餘大樓將視公司整體用電情形分階段辦理。

截至 2025 年底，再生能源電力系統總發電量達 369.8 萬度，相當於約 1,007 戶一般住宅用戶之年度用電總量[註]。

註：2024 年每月家庭電表戶均用電為 306 度，參考資料「2024 家庭用電資訊百科第 11 頁（2025 年 10 月編印）」。

營運減碳行動

為積極推進並及早達成 SBTi 目標，南山人壽及南山產物同步強化營運減碳作為，訂定各項環境永續行動方案之短、中、長期目標，涵蓋辦公室節能、再生能源系統發展、員工節能行動，以及無紙化保單與服務等措施，以降低營運直接產生之溫室氣體排放，並以具體行動落實南山守護環境之承諾。

設備類減碳措施

2025 年，南山投入逾新臺幣 5,021 萬元推動營運設備類節能減碳，約當減少碳排放量逾 400.82 tCO_2e。

各項設備類節能減排專案與成果

節能減排專案	投資金額（新臺幣元）	節電量[註 1]（度）	減碳量[註 2]（tCO_2e）	每年節省的能源支出金額（新臺幣元）	投資回收期（年）
南山新竹科技及創新大樓照明改善工程	573,378	18,004	8.53	70,239	8.16
安平大樓男女廁所燈具更新	108,000	13,200	6.26	51,497	2.10
南山人壽民權大樓 VRV 空調主機汰舊換新工程及冰水泵浦節能改善工程	4,428,000	96,816	45.89	377,708	11.72
臺北南京天下大樓空調設備更新工程	1,780,000	25,578	12.12	99,787	17.84
南山民生大樓空調更新工程	19,900,000	258,253	122.41	1,007,522	19.75
Rich19 財富經貿大樓空調更新工程	9,000,000	83,520	39.59	325,837	27.62
臺中分公司空調更新工程	7,234,500	154,500	73.23	602,751	12.00
高雄分公司空調更新工程	7,190,705	195,750	92.79	763,679	9.42
合計	50,214,583	845,621	400.82	3,299,021	-

註 1：減碳量 = 節電量 x 2024 年臺電電力碳排係數 (0.474kgCO_2e/ 度)。
註 2：以臺灣電力公司公佈之 2025 年平均電價（3.9013 元 / 度） 乘以節電量計算。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

機房節能專案

為落實自身營運節能減碳，南山人壽持續推動資訊機房節能管理，透過優化監控機制，提升能源使用效率，主要措施包括：

- 持續精進機房空調管理，除檢視冷熱通道設計配置、透過實體隔離提高送風與回風效率，降低冷氣耗能及冷能逸散，提升空調系統整體運轉效能。
- 推動設備汰換與負載配置最佳化，逐步調整伺服器與儲存設備資源配置，提高設備使用率，降低閒置設備耗電，提升整體運算效能與能源效率。2025 年因應業務調整與設備優化需求，共移入伺服器與儲存設備 45 臺（含測試設備），移出 58 臺，減少或整併 IT 設備以提高能源使用效率。
- 運用電力監控與分析機制，以整體能源使用效率（PUE）評估，持續檢視機房用電與冷卻系統運作狀況，目標將 PUE 值維持於 1.85 以下。未來將持續優化冷卻系統及設備管理，以提高能源使用效率。

PUE 維持或改善代表在不斷追求業務成長的過程裡，IT 系統的運算能力及負載提高得以支援更多業務需求時，但空調及其它基礎設施用電受控制並維持在合理範圍內。後續將持續優化空調冷卻系統、設備配置，努力降低非 IT 設備耗能以提高能源使用效率。

其他營運類減碳措施

視訊會議推廣

南山人壽持續擴大建置「視訊會議系統」，除有效降低會議移動所產生之交通時間與運具能源消耗外，亦強化因應疫情或突發事件導致辦公受限之營運韌性。2025 年視訊會議總場次達 13,011 場，其中會議時間達 10 分鐘以上且與會人數 30 人（含）以上之大型會議共計 1,793 場。經估算，因減少與會人員交通往返所產生之碳排放量約 31.01 tCO_2e[註]。

註：減量效益係以 2025 年大型線上會議（如教育訓練、線上課程及說明會等）之參與人次為基礎，推估若改以實體辦理所需交通運輸可能產生之碳排放量。

無紙化會議

南山人壽推動「無紙化會議系統」，鼓勵同仁將會議簡報及相關資料上傳至雲端，透過會議室平板及多媒體設備進行瀏覽與討論，以降低紙張使用量。該系統除具節能減紙效益外，亦可集中控管會議資料，透過身分驗證與權限管理機制強化資訊安全，降低機密文件外洩風險。

2025 年於設置無紙化系統之會議室共舉辦會議約 544 場[註1]，估計減少列印紙張逾 1,629,600 張，約減少碳排放量 11.73 tCO_2e[註2]。

註 1：紙張減量效益係依會議場次及平均列印張數估算。
註 2：碳排放係依財團法人工業技術研究院產品碳足跡資訊網碳足跡資料庫所揭露之原生木漿影印紙產品碳足跡 3.6kg CO_2e / 包（500 張）計算。

無紙化保單與服務

南山人壽開發「行動投保通」銷售平台，透過平板電腦完成要保文件填寫與電子簽署流程，取代傳統紙本投保作業，有效降低紙張使用與文件寄送所產生之資源耗用。同時，持續推廣電子單據與電子保單服務，將多項通知書及保險單改以電子文件形式寄送，減少紙本列印與郵寄需求，強化營運數位化與低碳轉型成效。有關無紙化保單與相關服務之執行成果，請參閱本報告書第 5.2.2 節「商品碳足跡管理」。

myOffice 平台

在永續轉型的進程中，南山人壽透過 myOffice 平台導入數位表單與電子簽核機制，將過去需列印紙本、蓋章與人工傳遞的行政流程逐步轉為線上化作業，推動內部作業邁向低紙化與智慧化。自 2024 年表單平台上線至今，myOffice 已累計完成 39,291 張表單簽核流程。每一筆數位表單的完成，都代表一次紙本文件列印與實體傳遞需求的減少，不僅有效降低紙張與行政耗材的使用，也減少文件流轉過程中的時間與資源消耗。透過流程數位化與無紙化辦公模式的推動，南山人壽持續打造 環境友善的永續辦公環境，讓日常行政作業在提升效率的同時，也為企業減碳與永續經營帶來具體貢獻。

內部推動工作生活節能行動

除導入例行性辦公室節能減碳措施外，南山積極向內勤員工宣導於日常工作與通勤中實踐環保行動，透過制度設計與行為倡議雙軌並行，深化節能文化。

樓梯輕鬆行 健康一定行	鼓勵員工減少短程電梯使用，倡導三層樓內以步行替代搭乘電梯，兼顧節能減碳與健康促進。
電梯依離峰時段 減臺運行	依上下班尖峰與離峰時段調整電梯運行臺數，以降低能源耗用。
落實隨手關燈措施	由各部門指定窗口執行中午關燈作業，並宣導員工離席隨手關閉照明。
下班後隨手關閉事務 設備電源	提醒員工關閉電腦、事務機與空氣清淨機等設備電源，減少待機耗電。
公共區域照明優化	梯廳 LED 照明採上下班模式切換，茶水間改裝感應式 LED 燈具。
擦手紙減量措施	公共區域改採再生紙規格，並調整耗材補充頻率，以降低資源消耗。

關燈一小時節能愛地球

南山人壽自 2018 年起積極響應世界自然基金會（World Wide Fund for Nature，WWF）發起的「Earth Hour 地球一小時」全球關燈行動。2025 年串聯包含臺北南山廣場在內共 25 棟南山自有大樓，於活動期間同步熄滅外牆景觀燈。透過實際行動落實隨手節電、降低能耗的永續意識，並號召內勤同仁與業務夥伴共同參與，展現集體減碳的正面影響力。當年度活動南山自有大樓關燈總 1 小時，節省約 4,617 度電力，約減少近 2.188 tCO_2e[註]。

註：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數以電力排碳係數 0.474（2024 年）公斤二氧化碳當量 / 度。

綠色投資性不動產管理

綠建築認證

南山人壽持續推動不動產開發與國際永續標準接軌，並於 2025 年啟動「彰化員林開發案」，該案採投資與自用並行之複合式規劃，在落實在地經營之餘，亦預計取得 EEWH 綠建築認證，實踐低碳建築理念。

針對整體不動產布局，南山將開發階段專案全面納入 GRESB 全球不動產永續基準評級，以提升市場透明度與資產永續管理水準。興建中專案包含投資性不動產（A26、A21 地上權案）及自用性不動產（淡水沙崙地上權案），南山設定全方位綠色建築認證目標，預計完工後取得 EEWH 綠建築、智慧建築、BERS 建築能效，以及國際 LEED 與 WELL 雙認證，並針對特定場域強化耐震標章，確保建築兼具環境友善與結構安全。

此外，指標建築「南山廣場」已取得多項國際認證，2025 年完成 Smart Score 與 Wired Score 認證，並於 2026 年 1 月取得 LEED 認證，至於 WELL 認證預計於 2026 年取得，持續強化智慧建築管理與健康職場環境。另南山民生大樓亦同步辦理 LEED 認證，並已於 2025 年 11 月取得。透過新建物與既有資產優化雙軌並進，展現南山人壽在資產活化、營運韌性提升及節能減碳推動上的長期承諾與行動力。

南山廣場 2025 年完成 Smart Score 與 Wired Score 認證，並於 2026 年 1 月取得 LEED 認證

綠色租賃 2.0

因指標性建築臺北南山廣場大樓電號產權結構之特殊性，綠電轉供將影響大樓電費結構及租賃條件。為解決不同承租戶與售電業間購電模式差異所導致的分配困境，南山人壽扮演關鍵的整合者角色，整合承租戶綠電需求，集中議價並優化轉供安排，提升購電談判籌碼，更有效克服轉供的技術門檻，大幅降低承租戶採購綠電的阻礙，使其能以更具競爭力的價格與彈性服務模式實踐能源轉型。

2025 年南山人壽持續擴大綠電轉供規模，當年度再生能源（綠電）總轉供度數提升至 103.9 萬度（較 2024 年成長約 7.2%）。年度結算預計可協助承租戶取得 1,039 張再生能源憑證（T-REC），具體貢獻約 492 tCO_2e[註]的減碳效益。

註：減碳量係依據經濟部能源署公布之 2024 年電力排碳係數（0.474 公斤 CO_2e/ 度）計算所得。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性

5.2 低碳營運

5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

5.2.2 商品碳足跡管理

相較於其他產業類別，金融保險商品本身對環境不易直接造成重大有害或污染衝擊。儘管如此，南山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。

南山商品碳足跡發展近況

2018

南山人壽導入 ISO 14067 碳足跡標準，進行「人身保險服務」碳足跡分析。

2019

南山人壽取得 SGS-Taiwan 及環保署[註]**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。

註：現行環境部。

2021

南山產物導入 ISO 14067 碳足跡標準，完成「財產保險服務碳足跡計算」並取得 SGS 查驗聲明書及環保署[註]**碳足跡標籤證書**。

註：現行環境部。

2022

- 南山人壽「人身保險服務」**通過 ISO 14067** 認證、取得環境部核發之**碳標籤**，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，進而更採取低碳營運轉型。
- 南山產物完成「電子保單碳足跡計算」，並取得**碳足跡標籤**，成為**全臺首家**通過電子保單碳足跡查驗的產物保險公司，也是首家取得「財產保險服務碳標籤」、「電子保單碳標籤」**雙標籤**的金融保險業者。

2023

南山人壽以大量減少紙本文宣品輸出、推動申請電子單據、電子保單及人力分流模式進行，進而符合 5 年內碳足跡減量達 3% 以上，取得環境部**減碳標籤**使用許可。

此外，南山產物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服務，持續與保戶倡導電子保單形式之使用，降低紙張消耗外，更加易於保存、利於隨時查閱。在整合客服與業務夥伴的積極推廣下，截至 2025 年底，南山產物除了在個人險商品的電子保單使用比率已逾 7 成 5 外，亦持續於企業險商品導入電子保單。

當年度南山人壽新契約個單電子保單總占比約 41%

南山產物整體電子保單使用率逾 68%

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

根據最新一期碳足跡盤查結果，南山人壽「人身保險服務」碳足跡相較於 2019 年首次盤查之結果（8.05kg CO_2e / 每件保單），降低超過 64.8%。南山保險商品服務碳足跡詳細最新盤查結果請詳以下說明：

南山人壽「人身保險服務」碳足跡及減碳標籤

碳足跡標籤	減碳標籤

最新保單碳足跡（單位：kgCO_2e/ 每件人身保險服務）	
2019	8.05
2021	3.4
2022	3.16 註 1
2023	2.83 註 2

註 1：2022 年較 2021 年減少 5% 之碳排放，榮獲減碳標籤認證，認證效期至 2028 年 2 月 15 日止。
註 2：2023 年為自主盤查資訊；2024-2025 年因應法規修訂作業暫停盤查。

南山產物「財產保險服務」及「電子保單」碳足跡標籤

最新保單碳足跡（單位：kgCO_2e/ 每件財產保險服務）	
財產保險服務	電子保單
2021 年	2023 年
1.3 註 1	0.95 註 2

註 1：財產保險服務 (不分險種) 碳足跡標籤將於 2026 年 10 月 29 日到期，已於 2026 年 1 月開始辦理展延作業。
註 2：盤查範圍限於電子保單。

南山保險商品減碳執行成效

隨著電子郵件及智慧型裝置普及化，申請電子化服務之保戶數逐年上升。截至 2025 年底，當年度相關成效如下表所示：

電子化紙張節用量統計

種類		件數 註 1	紙張節用估計量（A4 張數） 註 2
電子保單	個人保險	17.7 萬	974.2 萬
	旅遊平安險	25.7 萬	257 萬
	產物保險	186.7 萬	936.6 萬
行政單據	人身保險	212.8 萬	4,469 萬
合計			6,636.8 萬

註 1：四捨五入至千位數。
註 2：以進位後統計數據乘以各類保險商品 / 服務每件平均省紙量計算。

紙張節省量估計：
2024 年約節省 6,636.8 萬張，
約減少 478 tCO_2e 註

註：依據環境部「產品碳足跡資訊網」2025 年 2 月 12 日之資訊，依據 IPCC 第五次報告公告係數計算，原生木漿影印紙 A4 尺寸每包（500 張）碳排放產生量約 3.6kgCO_2e 計算。

保單資料
以 A4 印刷用紙估計，個人保險平均使用 55 張；旅遊平安險平均需使用 10 張；產物保險平均使用 5 張。

行政單據
每張人身保險每年寄送 7 次行政單據，以每次寄送 3 頁 A4 紙張（含信封）估計。

南山用具體行動落實低碳營運，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。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性

5.2 低碳營運

5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

5.2.3 水資源與廢棄物管理

南山人壽持續推動各項減廢與節水措施，鼓勵內勤員工在工作環境中隨手做環保，推動辦公室中垃圾分類與資源回收工作以 3R 為執行原則，亦即減量（Reduce）、再利用（Reuse）回收，以期最小化營運的環境足跡，並設定 2030 年較 2024 年減量 5% 之長期目標。南山人壽於 2024 年首度完成全據點用水量盤查，並通過 ISO 14046（水足跡標準）認證，作為本公司推動水資源管理之重要基礎，未來將持續強化水資源管理作為，並以 2024 年為基準，設定 2030 年用水量減少 5% 之長期目標；2025 年度用水量為 221,537 度，未達較前一年度減少 1% 之減量目標。在廢棄物管理方面， 2025 年度一般事業廢棄物重量為 1,361,079 公斤，未達原訂 1,307,969 公斤 (較前一年度減少 1%) 之減量目標。本公司將持續檢視水資源耗用及廢棄物產生來源，強化減量及分類管理措施，以提升整體資源使用效率。

針對辦公室及生活廢棄物，南山採取的相關管理措施包括：

- 影印及傳真紙：善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、雙面列印，設置再利用收集區供一般文件運用。亦同步針對內勤員工日常作業之彩色列印張數進行控管，列印以黑白 / 雙面為主設定，並全面推廣紙張減量及再利用，以降低設備耗能與紙張消耗。
- 鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠、廢電池、廢紙回收：減少廢棄物產生，2025 年南山總計回收 343.8 公噸廢紙、196.7 公噸鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠及廢電池，自有大樓人均廢棄物以 2024 年為基準，目標 2030 年減少 5%。

水資源管理

種類		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年	
		南山人壽	南山人壽	南山	南山	目標
取水量 (百萬公升)						
政府公共自來水系統	淡水	95.682	95.419	210.689	221.537	較 2024 年減少 1%
排水量 (百萬公升)						
依終點割分排水量	政府公共汙水處理系統	95.682	95.419	210.689	221.537	較 2024 年減少 1%
依淡水和其他的水自來水系統	淡水	95.682	95.419	210.689	221.537	
依處理程度割分自來水系統	未處理	95.682	95.419	210.689	221.537	
其他水資源統計數據						
臺灣水利公司用水度數		95,682	95,419	210,689	221,537	-
盤查覆蓋率		26%	25%	100%	100%	-
總辦公人數		10,334	9,333	29,702	29,768	-
人均用水量（百萬公升 / 人）		0.00926	0.01022	0.00709	0.00744	-

註 1：本公司 2025 年報告書揭露之 2024 年度用水量為 210,689 度，與 2024 年報告書所揭露之數據有所差異，主要係因 2024 年度首次完成全據點用水量盤查，並依 ISO 14046（水足跡標準）進行盤查與認證，盤查範疇與數據品質較以往提升，故進行數據更新與調整。

註 2：南山屬於金融保險業，根據產業特性，取水量等於排水量。

廢棄物統計管理

處理方式	一般事業廢棄物（單位）	處置方法	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年	
			南山人壽	南山人壽	南山	南山	目標
焚化	生活垃圾（公斤）[註 1]	離場	843,023	819,245	810,814	818,029	較 2024 年減少 1%
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）[註 2]	離場	2,680	2,123	2,681	2,524	
	檔案文件廢紙回收（公斤）	離場	200,190	183,955	199,020	125,098	
	文件收集櫃廢紙回收（公斤）	離場	195,120	198,660	100,922	218,690	
	資源回收：鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠等（公斤）	離場	228,339	234,382	207,743	196,738	
總計（公斤）			1,469,352	1,438,365	1,321,180	1,361,079	
總辦公人數			28,813	28,389	29,225	29,768	-
人均廢棄物（公斤 / 人）			51	51	45	46	-

註 1：南山人壽自 2025 年起更新廢棄物統計管理之計算方法，係透過統計 21 棟大樓之生活垃圾與資源回收重量，計算人均廢棄物產出量後，依公司員工總人數進行推估；為使數據呈現一致，已使用此方法更新以前年度資料。

註 2：電腦資產以每件平均重量 1 公斤計算。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

5.3 推廣環境保育

守護海洋行動

南山人壽作為永續健康領航者，呼籲各界從個人、生活、社會、企業與環境五大面向儲存健康帳戶，在環境面向，連續 14 年推動守護海洋行動，2025 年首場淨灘邀請新北市政府環保局擔任指導單位，號召由南山人壽、南山產物的內勤員工及親友所組成義工大軍，積極參與多元的環境保育活動，藉由與不同的合作單位協力及內外倡議，朝著環境永續的目標前進。

南山守護海洋行動大事記

2012 築籬固砂

啟動「南山人壽守護海岸線行動」，利用植被、圍籬等自然工法來保全海岸線，防止海沙流失

2015 全臺淨灘

發現沙灘充滿垃圾而開始淨灘，在心中植入環保與海洋保護的教育種子，促使在日常生活減少垃圾

2021 海廢再生藝術牆

將淨灘撿拾的海洋廢棄物再利用，與藝術家合作，從北到南深入社區創作，倡議從源頭減塑

2023 海廢再生衣

特別選用海廢寶特瓶認證的布料做成了淨灘活動上衣，具體展現了南山對再生循環製品的支持

2024 魚苗放流、地方創生

關注漁業資源枯竭議題，放流本地原生魚種，並了解友善漁法如何與大自然共生，支持漁村聚落經濟

2025 海草復育行動

攜手學術與地方單位建立貝克氏鹽草苗圃，強化海洋碳匯功能並提供海洋生物棲地

2025 年行動成果

榮獲

- 海洋委員會第 1 屆 企業海洋永續貢獻獎
- 海洋保育署 114 年 海洋永續行動大賞

「撿」起環保意識	淨灘活動 7 場，近 4,000 人參與，撿拾 4.8 噸海洋廢棄物，利用大自然教室，扎根海洋永續教育意識
「種」海草增碳匯	紀錄研究 2 場 (南山志工培訓 1 場) ，種植 20,000 株種苗，幫助提供海洋碳匯與生物棲地
「補」魚苗顧生態	放流布氏鯧鯵魚苗 50,000 尾，強化海洋生物族群數量，重建海洋生態平衡，讓漁業永續發展
「翻」轉海廢生命	數位廣編 3 篇，瀏覽數 13 萬人次，吸引 2,760 人次實際參與打卡任務，引導旅人探索在地景點與文化

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育

6 治理與創新

附錄

淨灘行動

透過號召參與者親手撿拾海岸廢棄物，從實際行動中深化海洋污染議題的關注，並進一步提倡源頭減塑的生活方式，從根本降低垃圾流入海洋的可能性。淨灘不僅減少塑膠廢棄物及其分解後形成之塑膠微粒對海洋生態的威脅，更讓參與者重新思考日常消費與環境之間的連結，在清理海岸的同時，也撿回對環境的責任與意識。

南山於 2025 年 9 月舉辦總公司淨灘活動，除號召同仁及業務夥伴踴躍參與，亦邀請眷屬共同投入義工行動，將環境關懷從職場延伸至家庭生活。

為降低個別交通往返所產生之碳排放，本次活動安排接駁專車，並由隨車小幫手進行行前環境教育，藉此深化對海洋生態的認識。活動現場全面避免使用一次性用品，落實源頭減廢，降低對環境的負擔。同時，選用 96% 海廢寶特瓶循環再生製作之活動上衣，將循環再利用理念具體「穿」在身上，展現對海洋永續的支持；餐食部分則採用避免過度包裝之植纖餐盒，在守護海洋的同時實踐責任消費。透過交通減碳、綠色減塑、循環再生與社會支持等多面向設計，讓淨灘活動成為結合環境教育與永續實踐的公益行動。同年第四季，南山於全臺各地陸續舉辦 6 場淨灘活動，吸引近 4,000 人參與，合力完成 6 公里海岸淨灘活動，共撿拾 4.8 公噸廢棄物，以實際行動守護海洋環境。

魚苗放流

根據基因標誌的親緣分析研究顯示，海洋中的布氏鯧鰺約有 62.7% 來自魚苗放流，顯示魚苗放流具良好存活與繁殖成效。透過科學化管理並放流當地原生魚種，不僅強化了海洋生物的族群數量，並協助重建海洋的生態平衡，讓漁業永續發展。

南山與財團法人臺灣海洋保育與漁業永續基金會合，於 2024 年放流 6.8 萬尾布氏鯧鰺魚苗，並於 2025 年於翡翠灣海岸再放流 5 萬尾布氏鯧鰺魚苗，協助重建海洋生態平衡。

海草復育

近年來，海草床覆蓋率持續下降，其中貝克氏鹽草已被國際自然保護聯盟（IUCN）列為瀕危植物，為回應海洋生態退化議題，海草床不僅提供魚蝦等海洋生物棲與繁衍的場所，更具備強大的碳捕存功能，是重要的藍碳生態系之一在對抗氣候變遷與維持海洋生態平衡方面扮演關鍵角色。

南山響應海保署「海洋保育、攜手永續」ESG 媒合平台，攜手國立中山大學、雲嘉南濱海國家風景區管理處、臺南市七股區光復生態實驗小學，以臺南市七股管理站的六號小島為基地，推動「貝克氏鹽草苗圃建立與復育」行動，期望提升海洋碳匯功能，並重建海洋生物棲地，促進生態系統復原與永續發展。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

微笑臺灣

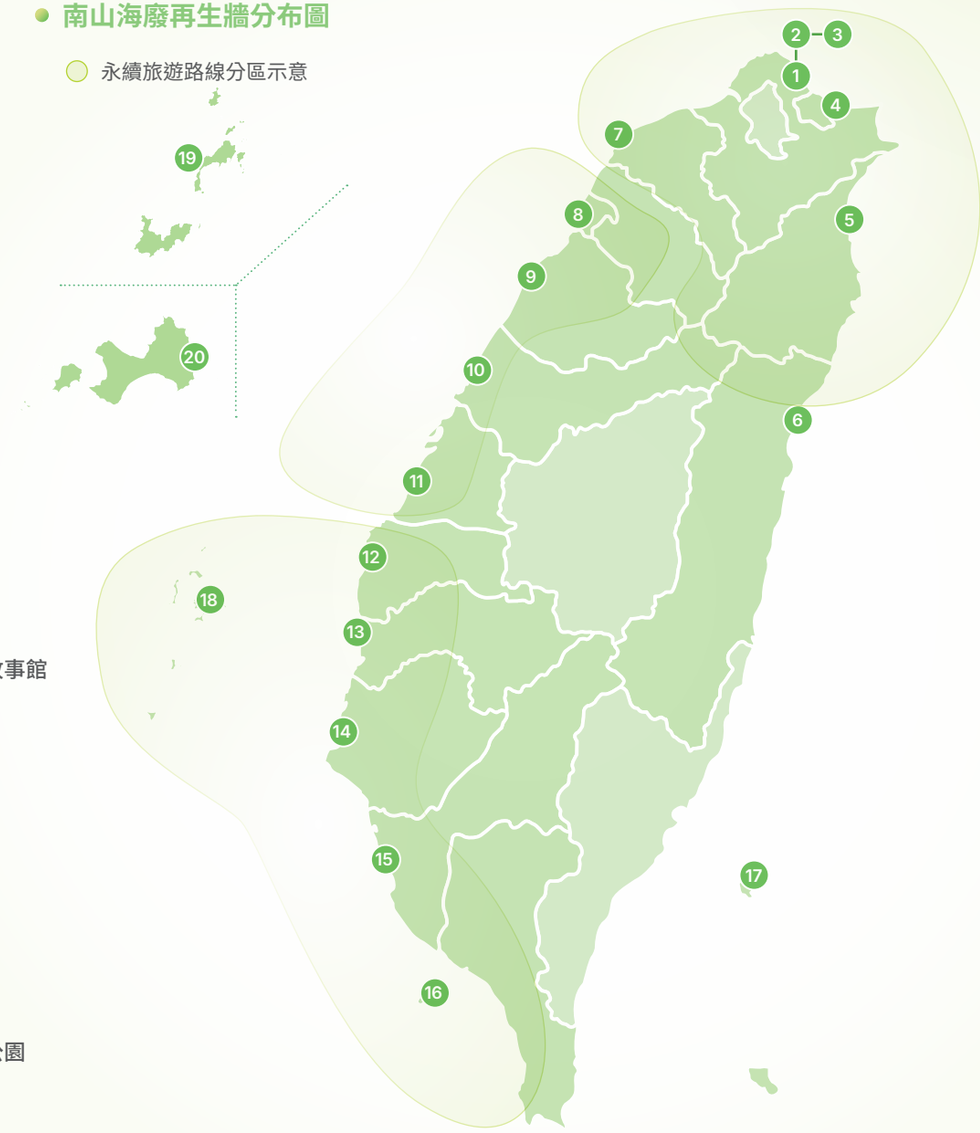
《微笑臺灣》為《天下雜誌》自 2005 年發起的深度旅遊計畫，鼓勵民眾走訪臺灣 319 個鄉鎮，深入探索在地文化、生活風貌與人情故事，推動地方創生與永續旅遊，讓旅人從多元視角重新認識臺灣。

2025 年推出《微笑行動地圖》數位互動平台，提供旅人記錄造訪足跡的功能，鼓勵使用者發掘各地特色景點與文化內涵，深化旅遊體驗與在地連結。

本次更從全臺 20 座《海廢再生藝術牆》中規劃三條永續旅遊路線，結合《微笑行動地圖》設計主題任務，引導參與者在探索地方景點與文化的同時，認識並實踐海洋保育等環境議題。透過藝術、旅遊與數位互動的整合，讓每位旅人在造訪過程中感受南山守護海洋的理念，將環境關懷轉化為具體行動，共同打造永續共好的生活模式。

1 新北市金山區 水尾漁港｜萬縷千絲
2 新北市金山區 水尾漁港｜與鯨鯊共游
3 新北市金山區 中角國小
4 基隆市中正區 望海巷
5 宜蘭縣五結鄉 利澤國小
6 花蓮線新城鄉 七星潭
7 桃園市觀音區 移民新村
8 新竹市香山區 天后宮
9 苗栗縣通霄鎮 新埔國小
10 臺中市清水區 梧棲漁港
11 彰化縣芳苑鄉 王功海洋故事館
12 雲林縣四湖鄉 飛沙國小
13 嘉義縣東石鄉 東石國小
14 臺南市七股區 龍山國小
15 高雄市旗津區 海洋公園
16 屏東縣琉球鄉 琉球國中
17 臺東縣綠島鄉 朝日溫泉
18 澎湖縣馬公市 東衛石雕公園
19 連江縣北竿鄉 海洋大學
20 金門縣金沙鎮 新前墩社區

南山海廢再生牆分布圖



目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
5.1 氣候與自然韌性
5.2 低碳營運
5.3 推廣環境保育
6 治理與創新
附錄

南山公民科學家

南山人壽自 2026 年起，推動「南山公民科學家」專案，將員工參與轉化為具體且可量化之自然資本行動成果。截至 2026 年 3 月底，培育近 50 名南山公民科學家，累積 224 小時專業培訓時數，完成基礎城市生態學、生態辨識與觀測回報能力建構，形塑企業內部生物多樣性人才基礎與環境素養滲透率。初期以南山金融中心為示範據點，於花圃及綠地種植臺灣原生種，藉以建構商業不動產周圍之生態系統，除解決戶外空間長期土壤流失及積水問題外，更為生物打造城市棲地。

本專案未來預計整合南山信義四合願（南山金融中心、臺北南山廣場、A21 綠環塔 及 A26 舊信義區公所重建案），串聯基地綠化空間與周邊街廓環境，打造「信義綠廊道」示範網絡，透過生態調查、原生物種培育與棲地營造，逐步提升區域物種豐富度與生態連通性，強化都市微氣候調節效益，同步提升不動產永續附加價值，進一步由單點綠化升級為城市尺度生態治理實踐，重塑信義區生物多樣性光景並創造長期共享價值。

截至 2026 年 3 月底，培育近 **50 名** 南山公民科學家，累積 **224 小時** 專業培訓時數

打造「信義綠廊道」示範網絡

施作前積水與土壤流失情形

翻土及土壤培育作業

臺灣原生種植物種植

種植後現況

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

重要成果

「法遵 AI 智能助理」榮獲
「Celent Model Risk Manager Award - AI and Gen AI 模範風險管理」獎

秉持「誠信」之核心價值，榮獲
2025 台灣企業永續獎 TCSA 透明誠信領袖獎

榮獲經濟部中小及新創企業署頒發 **「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵—卓越領航獎」**

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.1 穩健公司治理

南山人壽深信，健全且具韌性的公司治理，是企業實現永續經營與創造長期價值的關鍵基石。面對快速變動且不確定的經營環境，公司將治理視為推動永續策略的重要支柱，透過完善的治理架構、明確的權責劃分及有效的監督機制，確保決策品質與執行效率，在兼顧企業價值、社會責任與環境永續的前提下，持續提升整體經營績效與風險管理能力。

秉持此一理念，南山人壽建構完善且具韌性的公司治理體系，作為維護公司長遠發展、保障股東權益及創造多方利害關係人價值之核心基礎，並以高度透明與審慎原則，推動公司穩健成長。

6.1.1 公司治理

董事會組成與運作情形

董事會運作情形

南山人壽建置完善的治理架構，以保障股東權益、強化董事會職能、保障利害關係人權益、維持清償能力及提升資訊透明度為核心治理原則。本公司依循《公司章程》、《公司治理準則》、《誠信經營政策》與《永續發展實務政策》等規章制度運作，由董事會作為最高治理單位，負責監督整體管理與營運績效。董事選舉相關作業流程則依《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，以確保程序之合法性與正當性。

董事會專業性、獨立性與多元性

專業性

本公司於《公司治理準則》中明訂，本公司董事會成員宜具備執行職務所需之專業知識與技能，涵蓋財務會計、風險管理、金融保險及產業經驗等領域。董事會整體專業能力應具備營運判斷、財務分析、經營管理、危機處理與決策等能力，形成互補且均衡之專業結構，確保公司治理運作之專業性。

獨立性

本公司獨立董事採候選人提名制度，所有獨立董事候選人均由董事會提名，提請股東會選任。第 42 屆董事共選任 14 席[註1]，其中包含 5 席獨立董事，截至 2025 年 12 月 31 日，獨立董事占董事會席次比重約 36%[註2]。為確保獨立董事得以客觀行使職權，避免因長期連任而影響獨立判斷，目前所選任之獨立董事連續任期均未逾 9 年[註3]。

多元性

本公司於《公司治理準則》中明訂，董事會成員組成宜考量多元化，包含年齡、性別、產業經驗、專業知識及能力等因素，以提升董事會整體決策品質與治理效能。有關董事成員之詳細學經歷、兼職情形及組成細節，請參閱本公司 2025 年度年報「董事、監察人、總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料」。

註 1：本屆董事長與總經理並非同一人，且董事長未於南山擔任執行職務。
註 2：《證券交易法》第 14 條之 2 第 1 項但書規定「獨立董事人數不得少於二人，且不得少於董事席次五分之一」。
註 3：2025 年董事會運作情形，請參閱南山人壽 2025 年度年報「公司治理運作情形」。

南山人壽 公司章程

南山人壽 董事選舉辦法

南山人壽 公司治理準則

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

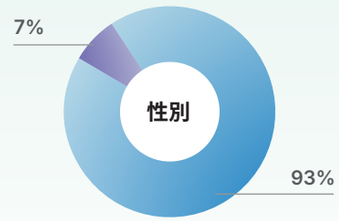
6.6 資訊安全與隱私權保護

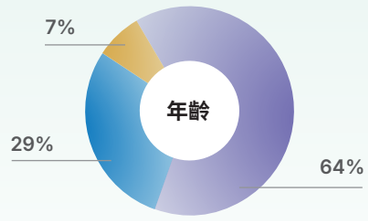
附錄

第 42 屆董事多元性指標

類別		人數（人）	比例（%）
性別	男	13	93
	女	1	7
年齡	71~90 歲	4	29
	51~70 歲	9	64
	31~50 歲	1	7
總人數		14	

註：比例四捨五入至百分位數。





第 42 屆董事會成員專業能力

多元化核心 / 職稱 姓名	國籍	性別	基本組成						全球產業分類標準（GICS Level 1）產業經驗								
			年齡			獨立董事任期年資			必需消費品	非必需消費品	公用事業	原物料	金融	醫療保健	工業	資訊科技	房地產
			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		男			◆					◆		◆	◆	◆	◆		◆
董事 何宇明		男		◆						◆			◆		◆	◆	
董事 林翰飛		男		◆						◆			◆	◆	◆		
董事 陳志全		男		◆						◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
董事 張秀燕		女		◆								◆	◆		◆		◆
董事 曾達夢		男		◆					◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆
董事 施振榮		男			◆					◆	◆		◆	◆	◆	◆	
董事 張宏嘉		男			◆				◆	◆			◆		◆		

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護
附錄

多元化核心 / 職稱 姓名	國籍		基本組成						全球產業分類標準（GICS Level 1）產業經驗								
			年齡			獨立董事任期年資			必需消費品	非必需消費品	公用事業	原物料	金融	醫療保健	工業	資訊科技	房地產
			31 至 50 歲	51 至 70 歲	71 至 90 歲	3 年以下	3 至 9 年	9 年以上									
獨立董事　汪信君	中華民國	男		◆			◆						◆				
獨立董事　陳明進		男		◆			◆					◆	◆	◆	◆		
獨立董事　曾榮秀		男			◆		◆						◆				
獨立董事　盧廷劼		男		◆		◆							◆			◆	
獨立董事　蔡政憲		男		◆		◆							◆				

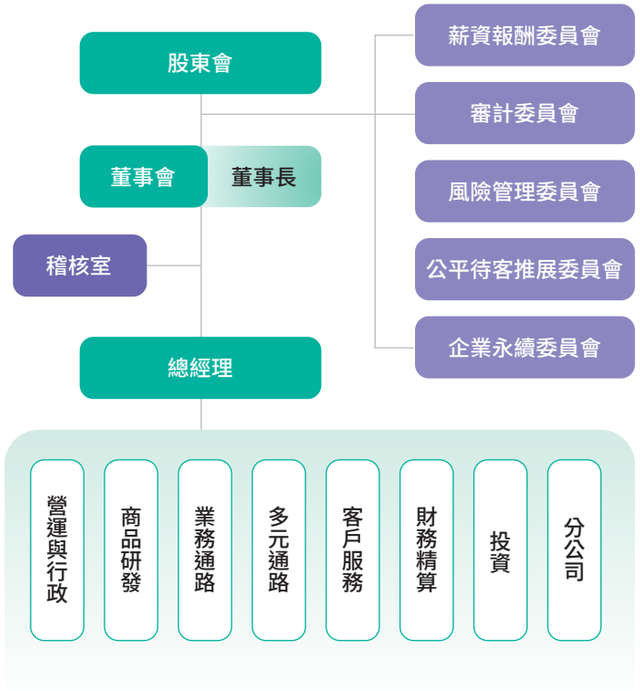
註 1：董事會無執行董事。
註 2：第 42 屆董事會成員最新資訊請參考南山人壽官網企業永續專區。
註 3：南山人壽全體董事之任期管理均嚴格恪遵《公司法》及相關法規，每屆任期為三年，屆滿後依法進行改選機制。

功能性委員會

為強化董事會之監督效能與專業分工，本公司於董事會下設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「公平待客推展委員會」、「風險管理委員會」及「企業永續委員會」，共五個功能性委員會，提升治理品質與決策效能。

審計委員會[註]	2025 年共召開 17 次 平均出席率為 96%	• 由全體 (共五名) 獨立董事組成。 • 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。
薪資報酬委員會	2025 年共召開 5 次 平均出席率為 100%	• 由二名獨立董事及一名外部專業人士組成。 • 訂定並每屆檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、標準等。 • 每屆評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。
公平待客推展委員會	2025 年共召開 4 次 平均出席率為 92%	• 由董事長擔任召集人及二名獨立董事組成。 • 督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。
風險管理委員會	2025 年共召開 8 次 平均出席率為 89%	• 由七至十名委員組成，包含一名召集人獨立董事及相關功能主管。 • 確保風險管理之有效性與本公司之資本適足與清償能力。
企業永續委員會	2025 年共召開 4 次 平均出席率為 100%	• 由董事長擔任召集人及二名獨立董事組成。 • 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。 • 審議年度重大主題鑑別程序與利害關係人議合結果。 • 定期監測永續目標達成進度。

註：2025 年審計委員會運作情形，請參閱南山人壽 2025 年度年報「公司治理運作情形」。



目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

董事進修情形

為強化董事會於永續治理之專業能力，董事會成員持續參與外部專業課程及研討會。2025 年全體董事總進修時數達 234 小時，每位董事平均進修時數為 17 小時。課程主題涵蓋誠信經營、公平待客、防制洗錢、法令遵循、資訊安全、風險管理及其他永續相關議題。

此外，本公司亦持續推動誠信經營相關宣導與訓練，2025 年共對 14 位 董事進行誠信經營溝通與教育訓練，參與比例為 100%

董事會績效評估

南山人壽為持續提升董事會運作效能，2025 年參酌《保險業公司治理實務守則》及《上市上櫃公司治理實務守則》相關規範，經董事會通過訂定《董事會及功能性委員會績效評估辦法》，明定董事會及功能性委員會應每年執行內部績效評估，並應至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效外部評估一次，評估結果需於次年度 3 月底前提報董事會，作為精進公司治理運作與提升監督品質之重要依據。

2025 年度全體 14 位董事均參與董事會內部績效評估，各功能性委員會全體委員亦均參與各功能性委員會內部績效評估，受評百分比為 100%，評鑑結果均為「優」。2025 年度本公司委任外部獨立專業機構「社團法人臺灣誠正經營學會」對董事會 2025 年度之績效進行評估，藉由專業機構審視公司現行董事會運作情形，透過評估委員之指導及交流，使本公司獲得專業而客觀的體檢報告。並已將內外部績效評估結果提報董事會。

註：2025 年董事會內外部績效評鑑情形及結果，請參閱南山人壽 2025 年度年報「董事會評鑑執行情形」。

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，如有不利於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事會成員間，亦未有過半成員間具有配偶及二親等以內親屬關係之情形，符合證券交易法之相關規範。本公司針對利害關係人交易，已制定《與利害關係人從事放款以外交易作業規則》及《與利害關係人從事放款交易作業規則》，有關利益迴避與衝突管理情形、董事兼任職務、前十大股東、交叉持股狀況及關係人交易等完整資訊，詳細揭露於南山人壽 2025 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之情形，請參閱南山人壽 2025 年度年報「董事、監察人、總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料」；董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參閱南山人壽 2025 年度年報「公司治理運作情形」。

董事及高階主管薪酬政策

為落實公司治理並健全董事及經理人薪資報酬制度，南山人壽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：2025 年支付董事與經理人酬金情形，請參閱南山人壽 2025 年度年報「最近年度給付董事、監察人、總經理及副總經理之酬金」。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

董事成員

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

總經理及副總經理等經理人

本公司總經理及副總經理等經理人之薪酬包含年度本薪、年終獎金及績效獎金，其酬金政策與給付標準係參考同業通常水準支給情形，並考量與個人績效表現、獎懲情形、公司經營績效 (如：稅後純益等)、永續發展績效及未來風險之關聯合理性，由薪酬委員會審議後，提報董事會議定之，相關酬金已併同考量公司未來面臨之營運風險及其與經營績效之正向關聯性，以謀永續經營與風險控管之平衡。

績效獎金方面，針對經理人設有遞延機制，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。南山人壽目前之薪酬架構不包含簽約獎金或招聘獎勵金；針對經理人之離職金亦無於法令規定外提供額外的補償計畫，均嚴格遵循《勞基法》及委任契約辦理。

2025 年南山人壽總薪酬最高個人為其他內勤員工總薪酬中位數之 38.3 倍

總薪酬最高個人 2025 年與 2024 年增加率為其他內勤員工

2025 年與 2024 年總薪酬年增加率中位數之 -0.08 倍[註 1 註 2]

註 1： 為總薪酬最高個人 2025 年與 2024 年總薪酬增減率／其他內勤員工（不含總薪酬最高之個人）2025 年與 2024 年總薪酬增減率之中位數。

註 2：截至當年底到職滿三個月但未滿一年者之總薪資，以年化數據計算。

總經理績效連結永續發展指標

本公司總經理績效與永續發展指標連結，旨在將 ESG 核心價值深植於企業治理與決策層，引導企業在追求財務成長的同時，確保永續發展目標的落實，進而強化管理階層對環境、社會責任及公司治理的承諾，推動企業積極應對氣候變遷、資源管理與社會共榮等關鍵議題，並提升內部風險管理與營運韌性。此外，透過績效評估機制，促使管理階層更有系統地整合永續發展策略，確保企業長期穩健經營，創造多方利害關係人的共同價值。

本公司已於 2025 年將總經理績效連結重要永續發展相關績效指標，並於 2026 年更進一步將永續健康長及風控長之年度工作目標 (KPI)，與績效考核連結重要永續績效目標。

高階經理人	永續重大主題	績效指標	佔比
總經理	• 氣候與自然策略 • 財務健康包容 • 人才吸引與發展 • 責任投資 • 資訊安全與隱私保護	• 再生能源使用比率 (南山金融中心、南山大樓) • 客戶滿意度 (rNPS) • 年度自願離職率 • 每年評估或完成 ESG 相關投資案件數 • 重大資安事故事件數	共 5%
永續健康長			共 10%
風控長	氣候與自然策略	• 再生能源使用比率 (南山金融中心、南山大樓)	共 5%

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

投資人關係經營

因應金融監督管理委員會擴大公司應採電子投票之適用範圍，上市（櫃）公司股東會已全面將電子投票納為表決權行使方式之一。雖南山人壽非屬該規範之列管對象，惟本公司基於保障股東權益與提升股東參與度之治理理念，主動將電子投票納為股東會表決權行使管道之一，以便利股東行使權利，並進一步強化股東參與公司治理及落實股東行動主義。

南山人壽設有發言人、代理發言人及股務人員，即時接受股東與投資人建言並予以妥適回應；並於公司官方網站設置投資人關係專區，提供投資人即時查詢管道。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，以確保溝通管道之順暢與多元。

南山人壽 資訊揭露

1. 依法召開股東會，保障股東權益。
2. 官方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。
3. 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

股權結構

南山人壽為公開發行之公司，非由家族創立，亦無政府單位持有股權，詳細股權結構請詳下表：

股東身分	百分比（%）
政府機關	0.00
金融機構	0.00
其他法人	93.50
個人	6.47
外國法人及自然人	0.03

公司股權
結構及
股東權益

6.1.2 誠信經營

為善盡企業社會責任，落實誠信經營與維護各利害關係人之權益，南山人壽訂定責任商業行為相關政策與承諾，作為公司推動治理之堅實基礎，並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，所有相關規章辦法皆經董事會決議通過。南山人壽也依《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》之規定，擬定年度法令遵循計畫，報經董事會通過後實施，藉以督導各單位定期完成法令遵循事項自行評估及法令遵循風險定期評估作業，且隨時視法令及經營環境變化，進行專案法令遵循評估，持續強化公司法令遵循及內部控制，落實誠信經營。

南山人壽除依法令規定制定相關政策與規範外，董事會亦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》及嚴謹之管理機制與控管措施，將誠信風險降至最低。

此外，本公司依不同對象規劃並推動誠信經營相關宣導與訓練，以深化誠信文化之落實與內化。2025 年董事會成員參與誠信經營相關教育訓練總時數為 7 小時；員工教育訓練累計達 2,079 小時；業務夥伴相關教育訓練則累計達 16,874 小時，持續強化同仁對誠信經營理念之認知與實踐。南山人壽 2025 年度內部稽核人員取得國際內部稽核師、國際電腦稽核師或會計師等專業證照之張數除以總資產之比率為 0.008 張 / 新台幣十億元。

秉持「誠信」之核心價值，南山人壽致力於保障股東、保戶及各利害關係人之權益，建立完整的公司治理架構，憑藉在透明誠信與治理實踐上的持續投入，南山人壽已連續兩年榮獲 TCSA 臺灣企業永續獎「透明誠信領袖獎」之肯定，展現公司在誠信經營與治理品質上的穩健成果。

南山人壽
永續相關文件

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

責任商業行為相關政策與承諾

永續發展宣言

為具體推動企業永續，南山人壽參酌聯合國「永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）」暨《上市上櫃公司永續發展實務守則》等，並依據公司所營事業與整體營運活動，經董事會決議通過，訂定《永續發展宣言》，揭示本公司如何在致力於降低環境、社會、公司治理之風險的同時，促成環境、社會與經濟三贏的目標。

永續發展

為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，爰參酌《上市上櫃公司永續發展實務守則》，由董事會決議通過，訂定《永續發展實務政策》，督導永續發展推動情形，確保永續經營。

人權政策

為善盡企業永續責任並履行保障人權之責任，於我國法令規範框架下，支持《聯合國世界人權宣言》（Universal Declaration of Human Rights）、《聯合國全球盟約》(The United Nations Global Compact）、《聯合國工商企業與人權指導原則》（United Nations Guiding Principles on Business andHuman Rights）以及《國際勞工組織公約》（ILO Conventions）等國際公認之人權規範與原則，訂定《人權政策》，由董事會決議通過，俾利遵循。

誠信經營政策

為建立誠信經營之企業文化，建立良好商業運作模式與風險控管機制，特參酌《上市上櫃公司誠信經營守則》並經由董事會核可訂定本政策，由「企業永續委員會」擔任專責單位。本公司之董事與高階管理階層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。

普惠金融政策

為落實普惠金融之精神，致力提供大眾需要之多元金融商品或服務，使社會中各族群享有公平、合理之金融服務或資源，特依據《世界銀行普惠金融發展策略》，經董事會決議通過，訂定《普惠金融政策》，積極擴展金融受惠範圍，實現本公司視保險為公益服務一環之使命。

防制洗錢及打擊資恐、資助武擴管理政策[註]

為落實防制洗錢及打擊資恐、資助武擴相關作業，南山人壽爰依據《洗錢防制法》、《資恐防制法》、《金融機構防制洗錢辦法》、《保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法》、《人壽保險業防制洗錢及打擊資恐、資助武擴注意事項範本》及《保險業評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引》，並經董事會核可訂定本政策。

防漂綠政策

旨在確保公司所提供的金融商品與服務在永續聲明上具真實性與透明度，防止誤導消費者。所有永續相關的聲明必須有充分證據支持，並以簡單、清晰的語言呈現，避免誇大或模糊表述。南山人壽強調聲明的完整性與平衡性，確保消費者能夠做出知情決策。為確保政策落實，南山人壽設有內部審核機制，並要求所有永續聲明經過審核或外部驗證。南山人壽每年進行高階經理人的培訓，確保政策執行到位。透過上述措施，提升金融市場透明度，增強消費者對公司永續承諾的信任。

永續資訊管理要點[註]

為加強對環境、社會及治理（ESG）相關活動的資料蒐集、編製與公開揭露，並確保資訊的高品質與透明度。根據相關法令及國際準則，南山人壽在編製永續報告書時，確保所有資訊不僅符合規範，且能真實、準確地反映公司於各領域的實踐與成效。透過確立清晰的職能分工與選用公正、無利益衝突的第三方資訊來源，南山人壽能確保所揭露的永續資訊具高信度與可靠性。此外，內部控制與查核機制的完善，有助於維持資訊管理的規範性與一致性，提升與利害關係人的溝通品質。

註：《防制洗錢及打擊資恐、資助武擴管理政策》、《永續資訊管理要點》屬於內部管理文件，未公開揭露。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護
附錄

誠信經營舉報機制

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。

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。

2025 年本公司共接獲 5 件檢舉案件通報，其中 4 件涉及保戶疑似帶病投保、保戶申訴及非屬本公司業務等案件，因非屬本公司《檢舉案件處理辦法》第二條所定之「檢舉事項範圍」，爰未予受理，惟經評估可採其他妥適處理程序者，均已依規定移轉相關權責單位處理；另 1 件涉及本公司對外交易作業疑似不法之案件，已依公司程序由調查小組完成調查，經核處委員會審議後，確認並無不法情事。

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。

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）

	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： • 稽核室（擔任調查小組組長） • 法務部 • 法令遵循部 • 人力資源部 • 其他	• 總經理（擔任核處委員會主席） • 調查小組組長 • 風控長 • 法令遵循部主管 • 人力資源部主管

內勤員工行為準則

南山人壽訂有《內勤員工行為準則》，規範內勤員工的責任與義務，明定工作中須遵守之法令規章及內部政策等行為標準。規範事項包括：客戶關係與權益維護、公平交易、尊重與保護智慧財產權、洗錢防制、平等任用及禁止歧視、維護職場環境與人員健康安全、保密責任、公司聲譽維護及法令遵循、餽贈、賄賂或不正當利益之禁止、鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為、防止利益衝突等。

此外，南山人壽於《內勤員工行為準則》中明訂反壟斷及反競爭行為規範，要求員工遵循我國《公平交易法》及其他相關法規。如獲悉涉及違法之情事或傳聞，或接獲主管機關調查，應即依內部通報機制，向直屬主管、總機構法令遵循主管及總經理通報，並採取即時且適當之因應或補救措施。

為積極防範不誠信行為，南山人壽另訂有《誠信經營作業程序及行為準則》，由「企業永續委員會」下設置之「公司治理組」為專責單位，每年分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，訂定相關防弊措施。此外，南山人壽亦設立明確有效之獎懲及申訴制度，鼓勵檢舉不誠信行為，並針對不誠信行為予以紀律處分。

南山人壽當年度員工行為準則違反事件數統計

貪腐或賄賂	0	洗錢或內線交易	0
歧視或騷擾	0	不法侵害案件[註]	1
客戶隱私權保護	0		
利益衝突	0	壟斷及競爭行為	0

註：申訴案件已依調查結果處理並回覆申訴人。

為確保內勤員工行為準則之了解及實踐，南山人壽每年針對內勤在職員工實施行為準則相關訓練
2025 年，共計 4,385 位 之在職內勤員工完成員工行為準則課程，約佔全體員工 99.8%，當年度亦無發生貪腐等情事

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.1.3 稅務實務

稅務治理政策

為因應全球稅務治理趨勢並履行企業公民責任，南山人壽高度重視稅務風險管理與法令遵循，訂定《稅務治理政策》，建立明確之稅務治理架構與權責分工機制。董事會為本公司稅務風險管理機制之最高決策督導單位，財務精算功能會計部為統籌各類稅務事項之權責單位，財務長則負責監督稅務作業與稅務風險管理，並每年定期向董事會報告稅務執行情形，以確保稅務管理機制之有效性。

南山人壽秉持誠信穩健原則推動稅務治理，遵循各營運地區之稅務規範，並審慎評估法規變動對公司營運之影響，確保稅務策略與企業長期發展目標相一致。相關稅務政策與行為守則如下：

法令遵循
承諾遵循各營運地區稅務法規及符合國際租稅準則之規範下，正確計算稅負並於法定期限內申報完稅，善盡納稅義務。

經濟實質
不使用意圖規避稅負之租稅架構，不刻意安排移轉利潤至低稅率地區或使用租稅天堂進行避稅交易之商業活動。

資訊透明
定期於公開管道揭露稅務資訊，以確保資訊透明公開。

常規交易
關係人交易應遵守常規交易原則，並落實遵循稅務法規之移轉訂價規範，履行納稅義務。

誠信溝通
與各營運地區稅賦主管機關保持開放且誠實互信之態度溝通，提供產業實務觀點及專業見解討論稅務議題，協助改善稅務環境與制度。

人才培育
持續透過教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能，有效控管稅務風險。

風險控管
制定及執行稅務決策時，就當前法規環境及國際趨勢評估相關風險，並同時考量本公司整體稅負最適化，審慎評估各項重要經營決策稅務風險及因應措施，採取妥適因應及調整策略。

合規稅務申報
依據相關稅務法規及租稅協定，以合理商業理由且符合經濟實質的方式享有租稅獎勵，不利用違反法律精神之方式濫用租稅協定進行稅務申報。

南山人壽
稅務治理政策

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

稅務資訊

國別稅務資訊

南山人壽承諾遵循各營運地區稅務法規及國際租稅準則，依法確實計算應納稅負，並於法定期限內完成申報與繳納，善盡企業納稅義務與社會責任。本公司主要營運據點位於臺灣，相關各國稅務資訊及主要營運活動概況，請詳下方說明：

2025 年各國稅務狀況統計

單位:新臺幣(佰萬元)

租稅管轄區	員工人數	淨收益	稅前損益	所得稅費用	已納所得稅
臺灣	5,221	440,324	25,781	(4,288)	3,720
新加坡	0	1,319	(183)	0	0

公司個體名稱	國別	主要業務
南山人壽	臺灣	人身保險業務
南山產物	臺灣	財產保險業務
Nanshan Life Pte. Ltd.	新加坡	海外籌資暨投資業務

所得稅資訊

南山人壽 2025 年之有效稅率為 -17.37%，較 2024 年 1.51% 減少 -18.88%，主係 2025 年稅前淨利較去年度減少、法定免稅所得較去年度增加，致所得稅費用及有效稅率較去年度減少。

連續年度所得稅資訊

單位:新臺幣（佰萬元）

年度	2024 年	2025 年	兩期平均
稅前淨利	43,106	24,681	33,894
所得稅費用	650	(4,288)	(1,819)
有效稅率（%）	1.51	(17.37)	(5.37)
已納所得稅	4,496	3,720	4,108
現金有效稅率（%）	10.43	15.07	12.12

6.1.4 法令遵循

落實法令遵循

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，南山人壽持續透過實體或數位管道，提供完整且豐富的法遵訓練。

除了法令遵循基礎教育訓練外，南山人壽開發「法遵 AI 智能助理」，透過檢索擴增生成（RAG）架構與自然語言處理技術，大幅提升法令遵循工作的效能與準確性。該系統能夠快速檢索並判斷裁罰案例的相關性，自動生成彙總報告，確保檢索結果完整且精確，詳細說明請詳 6.2 數位治理。

2025 年南山無重大裁罰[註1]、違反環境相關法規以及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之案件，亦無發生貪腐 / 賄賂相關之裁罰案件，南山人壽當年度支付之罰鍰總金額為新台幣 1,116.1 萬元，合計 76 件，其中新台幣 1,096.1 萬元為當年度裁罰（共計 74 件），另新台幣 20 萬元（共計 2 件）係屬前一年度之裁罰；南山產物 2025 年經主管機關裁罰案件共計 0 件[註2]，且無前一年度裁罰案件之應支付款項。

違反法令遭裁罰案件主要係因延長工時及業務夥伴之承攬契約關係所衍生，而南山人壽亦積極落實改善措施，針對延長工時議題，除依法支付加班費外，也持續推動彈性人力調派、優化核保理賠系統，並透過全台員工傾聽會議，了解同仁需求，以有效降低超時狀況；另有關業務夥伴契約認定所衍生勞工退休金爭議，本公司尊重大法官釋字第 740 號解釋精神，將繼續循法律途徑妥善處理相關爭議，並持續檢視與業務夥伴之合作模式，以確保符合法規要求。

註 1：南山人壽重大裁罰之標準係依《金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法》認定。
註 2：僅商品簽署人員受主管機關處分記點 1 件。

法令遵循因應方案

防制洗錢、打擊資恐及反武擴

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。南山人壽由總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，另於法令遵循部下設「洗錢防制處」，專責辦理防制洗錢及打擊資恐業務。南山人壽之董事長、總經理、總稽核、專責主管每年度聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，而本公司全體人員皆應遵守本政策。為便於客戶取得相關規定與資訊，南山人壽於公司官網之政策宣導專區進行防制洗錢及打擊資恐宣導。

針對洗錢、資恐及資助武擴風險，南山人壽依循 2021 年新版國家風險評估報告之指引，進一步納入資助武擴之風險面向，並強化量化數據分析與風險分級管理機制，以更精準辨識與掌握公司所面臨之洗錢、資恐及資助武擴風險，持續提升整體風險管理與防制效能。

依南山人壽「2025 年度全面性洗錢、資恐及資助武擴風險評估報告」之評估結果顯示，機構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。

南山人壽為落實與提升疑似洗錢防制及打擊資恐、資武擴交易之監控效能，採取下列作為：

運用數位科技

- 本公司於系統中設有 42 個可疑交易之紅旗指標，透過系統之設定，對交易進行即時與持續性之監控，以克盡金融機構的義務與責任。
- 本公司持續優化姓名檢核系統功能，透過強化姓名模糊比對功能、擴大系統自動對接範圍及增加案件管理等功能，有效提升高洗錢風險名單檢核之精準度，並大幅度提升客戶審查及可疑交易監控之效率。

加強查核機制

- 本公司稽核室依據《內部控制制度》規定，將監督控管防制洗錢及打擊資恐法令遵循及洗錢防制及打擊資恐計畫執行程序納入內部稽核項目，每年辦理 1 次洗錢防制作業專案查核，以檢視各單位相關控制作業處理程序之執行情形。
- 法令遵循部於每年 2 次之法令遵循自行評估作業及每年至少 1 次專案覆核，會特別對各單位執行疑似洗錢交易監控作業情形進行覆核，以確保相關法令之遵循及可疑交易監控作業品質。

人員培訓

- 為提升同仁專業深度與廣度，塑造防制洗錢及打擊資恐意識與文化，本公司針對董事、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員、業務夥伴及與防制洗錢及打擊資恐業務有關人員，依其業務性質，每年安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以使其瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業。2025 年對內勤員工與董事會成員共舉行 9 場教育訓練，業務夥伴部分則舉辦 2 小時必修課程，並在 6 個各合約層級的訓練中安排防制洗錢及打擊資恐有關之內容。
- 為強化第一線人員對疑似洗錢交易之辨識與監控能力，法令遵循部門與作業單位合作，持續辦理專項教育訓練，藉由常見問題剖析、案例分享與演練，不斷提升第一線人員之風險敏感度與作業品質，強化整體洗錢防制效能。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理

6.2 轉型金融

6.3 供應鏈管理

6.4 風險管理

6.5 數位治理

6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

透明行銷推廣

為落實公平、透明與負責任行銷原則，南山人壽訂定「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」，作為各單位製作及使用對外宣傳資料之依循準則，並建立「商品簡介應揭露事項自行檢核表」機制，確保商品資訊揭露完整且符合相關法令規範，避免誇大、不實或具誤導性之內容，以保障消費者知情權益。

此外，南山人壽持續強化客戶隱私保護與資訊安全管理機制，透過完善之資訊治理制度與作業流程，確保客戶資料之安全性與使用透明度，致力營造安全且值得信賴之商品資訊環境。

在業務招攬與客戶服務方面，南山人壽要求業務夥伴遵循相關法令及公司內部規範，並透過制度化管理與持續監督機制，提升招攬品質與服務專業度；如發現違規情形，將依相關法令、契約約定及公司處理規範採取必要措施，以維護市場秩序並保障消費者權益。2025 年，南山人壽未因保險商品推廣或資訊溝通而衍生重大法律訴訟並造成金錢損失[註]。2025 年南山人壽無發生涉及反競爭行為、反托拉斯或壟斷行為之訴訟案件。

南山產物亦依循外部法令與內部作業規範，建構商品與行銷資訊之審查與控管流程，確保資訊揭露之正確性與完整性。另透過定期及不定期教育訓練，包括產險考照課程、商品專業課程及企業保險專班等，持續提升業務夥伴之專業知識與說明能力，確保商品資訊得以正確傳達。

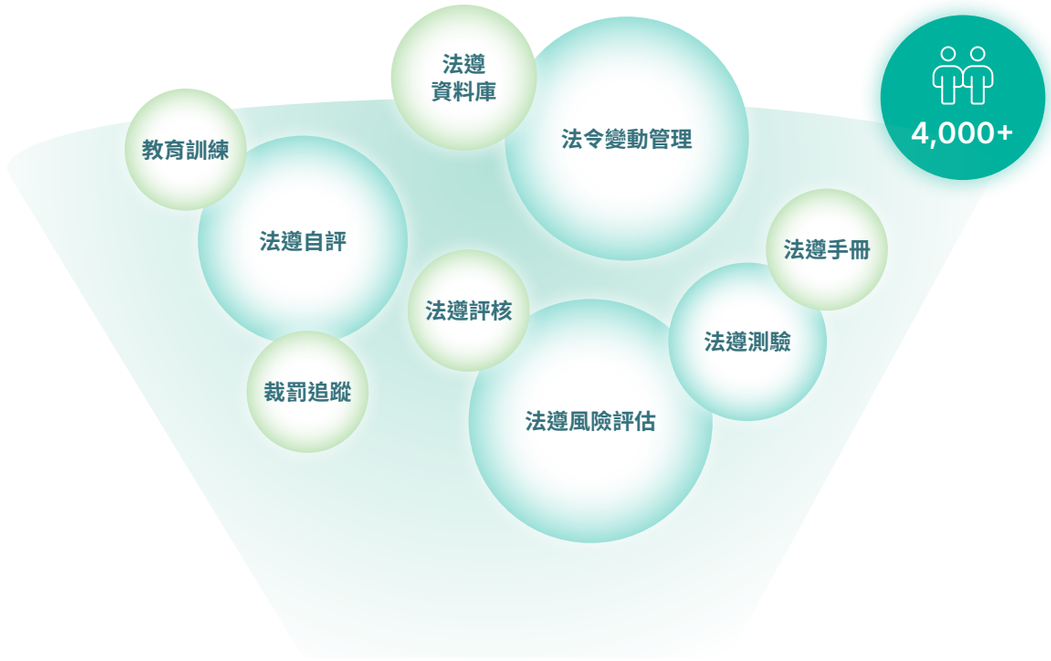
註： 因向客戶推銷和溝通保險產品相關資訊而引起的法律訴訟導致的金錢損失，其認定標準包含 1. 客戶向公司請求，公司就該請求需對客戶負責；2. 該訴訟已經判決確定，公司需依該確定判決給付客戶。

法令遵循系統

為因應監理法規日益複雜與法遵作業量持續提升之趨勢，南山人壽積極導入法遵科技（RegTech），建置法令遵循系統，以科技輔助強化整體法遵治理效能。透過系統化、自動化及 AI 智能比對等技術之運用，提升法遵作業之即時性、精準性與一致性，降低人工作業風險，強化公司整體法令遵循管理機制。

南山人壽法令遵循系統已於 2025 年全面上線，涵蓋法令變動管理、同業裁罰追蹤、法遵自評作業、法遵風險評估及法遵資料庫管理等 9 大類法遵作業，以單一平台整合各項法遵作業，促進跨業務之資料串接與運用，提升法遵管理綜效。

透過系統建置完整法遵資料庫，提供各單位即時查詢內部與外部規範及裁罰案例，並透過流程控管與提醒機制，降低作業疏漏風險。另運用智能分析技術，協助法遵單位及各單位辨識法令變動影響範圍，並以儀表板呈現待辦法遵事項，提升作業透明度與執行效能。



責任地圖

為接軌金管會發布之《保險業責任地圖制度自律規範》，南山人壽推動《責任地圖制度》導入專案，透過優化既有《問責制度》及「責任地圖」內部規範，強化責任導向之公司治理架構與問責機制。

藉由跨部門溝通會議及舉辦外部專家講座，完成「權責分配表」之建置，明確界定各管理與業務類別之權責範圍，使高階管理人員清楚掌握其相對應之職責，並依誠信與當責原則履行管理職責。

公司進一步依自律規範持續深化制度內容，將現行《問責制度》修正為以公司治理架構為核心的《責任地圖制度》，擴大適用對象至全體部級以上主管，並優化問責啟動條件及究責程序，使其與既有員工獎懲機制銜接，形塑誠信經營文化，建構以責任為基礎之公司治理架構，並強化高階管理人員之問責機制。相關制度已提報董事會審議通過。

智慧財產保護與管理

南山人壽參照《上市上櫃公司治理實務守則》、經濟部工業局（現已改制為經濟部產業發展署）《台灣智慧財產管理規範 (TIPS)》等規定，訂定《智慧財產管理辦法》，針對專利、商標、著作、營業秘密等智慧財產，擬訂相關取得、保護、維護、運用等完善的管理措施，並將《智慧財產管理辦法》之落實情形納入內部稽核項目，確保在強化數位金融創新業務時，有效創作、保護與管理智慧財產，提升本公司於金融市場之競爭力。南山人壽持續透過舉辦智慧財產權保護相關教育訓練，提升公司員工的智慧財產權觀念，保護本公司智慧財產並尊重他人智慧財產。

南山人壽管理作為

智慧財產權項目	專利權	商標權	著作權	營業秘密
南山人壽管理作為	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。	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。	• 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。 • 透過教育訓練加強公司員工著作權保護意識，執行業務應注意避免侵害他人著作權。	• 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。 • 透過教育訓練加強公司員工營業秘密保護觀念，執行業務應注意外部合作對象遵守相關保密義務，且應注意避免侵害他人營業秘密。
2025 年績效	截至 2025 年底，於臺灣已取得專利件數共 86 件。	截至 2025 年底，於臺灣已取得商標件數共 53 件。	為強化同仁於業務應用上對於著作權保護之概念並就生成式 AI 使用上之釋疑，提供相關線上課程，內容包括： (1) 著作權基本概念。 (2) 生成式 AI 與著作權使用釋疑。 (3) 重要提醒。	• 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。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.2 轉型金融

6.2.1 綠色商品

南山參考聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）之精神，持續推出具間接環境效益之保險商品，提供個人或企業各式保障。因應全球 2050 淨零排放目標，南山透過商品與服務間接提倡民眾採用各式電動交通工具，包括電動車、電動機車等。在能源轉型途徑中，南山產物參與大型離岸風力發電廠之承保業務，移轉再生能源業者電廠開發及營運之風險，共同支持國家能源轉型目標。南山產物視提升客戶之風險韌性為保險業者責任之一，為客戶提供風險管理客製化服務，透過南山產物企業永續委員會追蹤相關商品成效，並將年度目標提報予南山人壽企業永續委員會。透過據環境效益之商品與服務，提升客戶永續韌性，攜手各界推動國家永續轉型。

綠色保險商品產物保險績效[註 1]

綠色保險類型	商品險種	商品名稱	當年度新承保件數			保費收入（新臺幣元）		
			2023 年	2024 年	2025 年	2023 年	2024 年	2025 年
節能減碳型	任意車險	電動車專屬保單[註 2]	-	18,558	35,676	-	42,561,041	105,552,352
		電動機車騎乘里程計費保險	1,320	877	651	1,475,063	1,068,609	812,261
		微型電動二輪車第三人責任綜合保險[註 3]	699	2,739	5,319	1,130,964	4,095,244	8,358,401
	火災保險	住家綠能升級附加條款	1,080	6,040	20,519	216,037	1,217,913	4,122,923
	其他財產保險（含責任保險）	充電樁綜合保險	28	146	242	25,216	126,882	214,019
再生能源型	工程保險（涉再生能源業者部分）[註 4]	安裝工程綜合保險[註 5]	21	32	37	21,396,079	104,219,877	209,636,269
		電子設備綜合保險	32	94	165	2,394,090	23,243,910	45,624,827
		機械綜合保險	1	8	9	960,385	4,331,678	5,367,304
合計			3,181	28,494	62,618	27,597,834	180,865,154	379,688,356
占總承保組合比率			0.14%	1.12%	2.29%	0.33%	1.83%	3.42%

註 1：上述商品皆為財團法人保險事業發展中心認定之綠色保險。
註 2：電動車專屬保單於 2024 年 7 月起銷售。
註 3：微型電動二輪車第三人責任綜合保險於 2023 年 3 月起銷售。
註 4：工程保險綠色保險商品件數及費用含共保分入。
註 5：安裝工程綜合保險涵蓋營建綜合保險。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

電動車專屬保險

因應全球減碳及能源轉型趨勢，交通工具之能源使用逐步由汽、柴油轉向電能，電動車已成為現代交通工具的重要型態，考量電動車於結構設計、動力來源與維修技術均與傳統燃油車存在差異，其風險特性亦有所不同，保險商品亦需相應調整與創新。

南山產物依循金管會核准之《電動車專屬保險參考條款》及其附加條款，為國內首批推出「電動車專屬保險」之產險公司，除提供車體損失險、第三人責任險、竊盜損失險及傷害險等基本保障外，亦針對電動車使用情境設計專屬附加條款，包括「汽車第三人責任保險充電期間附加條款」、「汽車車體損失保險充電期間附加條款」及「汽車車體損失保險電池自燃附加條款」，以涵蓋充電過程及電池相關風險。

微型電動二輪車第三人責任綜合保險

配合政府推動微型電動二輪車掛牌制度及強制保險政策，南山產物提供「第三人責任保險」及「超額責任附加條款」，使被保險人因所有、使用或管理微型電動二輪車發生意外事故，致第三人身體傷害或財物損失時，提供相應之賠償保障，強化事故責任風險之承擔能力。

另外，針對事故後相關需求，亦提供多元附加保障，包括「慰問金費用保險」，於事故導致第三人受傷住院時，提供被保險人前往探視或慰問之費用；以及「刑事訴訟律師費用補償附加條款」，於事故涉及刑事責任時，提供相關律師費用補償，以減輕保戶潛在法律風險與經濟負擔。

充電樁綜合保險

隨著電動車市場成長，相關充電設備之保險需求亦持續提升。無形中造成許多風險，充電樁於設置與使用過程中，可能面臨外來物碰撞、火災、閃電、雷擊、爆炸，以及拋擲物或墜落物造成之損壞等風險，亦可能於使用期間因意外事故導致第三人身體傷害或財物損失，衍生相關責任風險。

為因應上述新興風險，南山產物推出「充電樁綜合保險」，提供涵蓋設備損失及第三人責任之保障內容，完善電動車能源補給設施之風險管理機制。

大眾運輸意外加倍保障

南山人壽期望於提供保障服務之同時，亦兼顧環境保護目標，因此於特定（利變型壽險或意外險）保險商品中設計特別保障。倘若被保險人因搭乘大眾運輸交通工具發生意外身故，南山人壽將提供「加倍賠償」之保障。截至 2025 年底，共有 391 萬人次保戶享有此項保障。透過相關保障設計，引導保戶多優先選擇大眾運輸工具，不僅有助於降低碳排並紓緩空氣汙染問題，亦有益身心健康，並為臺灣 2050 年淨零排放目標貢獻心力。

電動機車騎乘里程計費保險

隨著金融服務型態與業務模式持續轉變，南山產物與 Gogoro 合作推出全臺首張可驗證騎乘里程數的 UBI 車險商品「電動機車騎乘里程計費保險」，突破傳統以車主年齡、性別及肇事紀錄等靜態因子為基礎的費率計算方式，改以依據使用行為進行動態定價，提供更貼近保戶需求之保障方案。

同時，響應政府推動綠色金融與金融科技創新政策，此商品結合數位投保流程，保戶可透過合作平台之行動應用程式完成投保作業，實現無紙化服務，提升使用便利性與作業效率。此外，亦設計轉乘費用附加條款，於電動機車發生故障或事故無法行駛時，提供接送車上人員至指定地點的轉乘費用，降低突發情境下之經濟負擔。

住家綠能升級附加條款

因應全球暖化與氣候變遷挑戰，節能減碳已成為政府與企業推動之重要方向。南山產物為鼓勵客戶使用綠能建材設備，推出「住家綠能升級附加條款」，當保戶因保險事故導致保險標的物毀損時，可選擇以綠能建材進行修復或重建，或選擇現金賠付方式支付相關費用；於綠能升級情境下，保險給付將不扣除折舊費用，並透過提高保障額度之設計，提供保戶採用綠色方案之誘因。

再生能源承保業務

為響應臺灣能源低碳轉型以及政府 2050 淨零碳排目標，本公司持續參與再生能源相關工程保險案件（如：離岸風電、儲能設備、太陽光電等）之承保業務；2025 年，新承保有「儲能相關與太陽光電」之安裝工程綜合保險、電子設備綜合保險與機械綜合保險，以及「大型離岸風電」之營造綜合保險、安裝綜合保險等再生能源相關工程保險，總計逾 210 件，較 2024 年成長近六成，其中大型離岸風電案場之共保業務，總簽單保費逾新台幣 1.6 億元，累積承接金額已逾新台幣 150 億元，全案場完工後機組裝置容量合計超過 4,000 MW。

6.2.2 責任投資

為實踐聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）的精神，南山人壽自 2015 年起逐步將 ESG 議題納入投資決策流程，並將責任投資原則納入南山人壽《整體性投資政策》中，作為公司遵循及落實責任投資之基石。2025 年經董事會通過《責任投資政策》，明定撤出煤炭及非常規油氣[註]產業時程，善盡企業社會責任，履行對保戶及股東之長期承諾。

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》，積極發揮資金正向影響力，攜手被投資公司打造永續的穩健報酬，有關南山人壽 PRI 具體作為，請詳附錄七、聯合國責任投資原則（PRI）索引表。

南山人壽於企業永續委員會下設置「責任投資組」，專責規劃責任投資策略並監督執行成效。責任投資組每季定期召開會議，追蹤交易對手、中介機構及被投資公司之永續作為，並檢視其 ESG 風險。南山人壽持續精進與深化責任投資之實踐，攜手被投資公司共同推動永續發展目標。

註：非常規油氣產業係指以非傳統方式開採之油氣產業，包含油砂、頁岩油氣、北極油氣、超深水油氣及液化天然氣等，並涵蓋其完整生產週期。

南山人壽
責任投資政策

南山人壽
機構投資人盡職
治理遵循聲明

責任投資制度

制度別	執行說明
ESG 整合的投資原則	• 將責任投資原則訂入南山人壽《責任投資政策》及《整體性投資政策》，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；新增交易對手及中介機構前，100% 納入 ESG 評估；新增股票投資標的及申請債券投資額度，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	• ESG 議題之評估審核機制涵蓋各類資產，包括債券、股權、基金等。根據不同標的之屬性，分析其發行機構、管理機構或保證機構等在永續發展方面的實踐現況。定期監控 ESG 風險指標，評估是否出現 ESG 風險明顯惡化，或檢視基金投資策略是否存在重大違反 ESG 原則的情形。
篩選與排除政策	• 排除賭博、色情及國防及軍火等不符永續精神之投資標的，並於董事會通過之《整體性投資政策》中明定不宜投資企業清單應每年檢討，亦併同檢視既有部位是否落入該清單。2025 年列入拒絕投資之賭博、色情、國防及軍火之企業共計 717 家，較 2024 年度增加 21 家。 • 運用 ESG 國際資料庫，將正向因素納入投資標的評估範圍，並鼓勵投資標的企業積極響應，相關機制經董事會通過並納入《整體性投資政策》。同時參考臺灣集中保管結算所「公司投資人關係整合平台（ESG IR 平台）」資訊，將被投資公司之 ESG 表現納入評估流程。
倡議行動	• 建立與投資業務夥伴（如：交易對手及中介機構等）之倡議機制，積極向其倡議 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，並納入評鑑項目。相關執行情形與結果每季提報責任投資組討論，以利適時檢討及修正。 • 2025 年檢視投資業務夥伴之 ESG 響應情形，向未符合 ESG 要求者進行倡議並納入評鑑機制，執行率達 100%。
議合原則	• 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。2025 年向被投資公司進行議合，主題包括提升公司治理與落實環境與社會責任等。確實追蹤回應狀況後，皆已有正面回應或具體行動，請參詳本章節 議合活動 相關內容。
投票政策	• 逐案分析被投資公司議案，針對重大不利於 ESG、重大不利氣候風險之議案，以及重大損及股東權益或被投資公司永續經營之重大議案[註]，100% 予以反對；對低碳轉型計畫議案，則應表達贊成。 • 南山人壽採「電子投票」與「親自出席」雙軌並行之方式參與國內被投資公司股東會，2025 年出席率與投票率皆達 100%。

註：重大議案係指營業報告書與財務報告之承認案；盈餘分派或虧損撥補之相關議案；公司解散、合併、收購、股份轉換或分割之相關議案。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

制度別	執行說明
氣候相關風險之投資管理機制	2023 年已將氣候相關風險之投資管理機制訂入南山人壽《投資政策相關要點》中，以具體行動支持淨零排放： • 新增標的時，檢視是否落入高碳排產業清單（例如：石油與天然氣業、化工業、化學材料業、建築材料業、金屬業、鋼鐵業、工業機械業、航空運輸業、交通車輛製造業及電力供應業等），並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視是否提出減碳規劃；若未有規劃，不得新增標的。 • 每年檢視既有投資標的是否落入高碳排產業清單，並就屬高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃；若未有規劃，應停止新增。如國內上市櫃股票屬高碳排產業清單且未提出減碳規劃者，須向其議合，建議推動減碳措施。 • 出席股東會前，評估議案是否涉及重大不利氣候風險；如屬低碳轉型計畫相關議案，則表達贊成。 2024 年，南山人壽為精進氣候相關風險之投資管理機制，研擬強化篩選與控管機制，並於 2025 年進一步修訂《投資政策相關要點》，以強化對具有較大氣候轉型風險之投資部位的管理： • 新增標的時，檢視標的具較大氣候轉型風險者，進一步檢視有無承諾淨零或碳中和；若未承諾，不得新增標的。但因投資分配而取得之標的，不在此限。 • 每年檢視既有標的具較大氣候轉型風險者，進一步檢視有無承諾淨零或碳中和；若未承諾，應納入高氣候轉型風險清單，並予以倡議。此外，定期評估投資標的所涉氣候相關風險之變動。 • 為落實金融轉型，積極達成 SBT 減量目標及減緩氣候變遷的影響，南山人壽於 2025 年董事會通過《責任投資政策》，明定本公司逐步撤出煤炭及非常規油氣時程。不再主動新增石油和天然氣鑽探、煤炭與消耗性燃料、燃氣事業等產業之直接投資。 2025 年氣候相關風險管理機制之成果： • 2025 年新增投資標的如屬高碳排產業清單，經檢視均已提出減碳規劃。相較於 2024 年，既有投資標的落入高碳排產業清單之數量減少，且均已提出減碳規劃。本公司持續配合 SBTi 承諾減碳路徑逐步進行調整，並適時進行倡議，以響應淨零碳排。 • 2025 年股東會議案未涉及重大不利氣候風險事項；參與涉及低碳轉型計畫之議案共 49 件，主題涵蓋減碳計畫及措施、投入能源轉型、參與倡議及國際標準，以及設定減碳目標等，並 100% 支持涉及低碳轉型計畫之議案。 • 已自《責任投資政策》通過後開始執行不再主動新增石油和天然氣鑽探、煤炭與消耗性燃料、燃氣事業等產業之直接投資之相關檢視作業。經檢視，2025 年帳上投資部位未有屬上揭之產業。

發揮綠色金融影響力

南山人壽以具體的行動與策略，擴大永續主題投資金額與範疇，就「十二項關鍵戰略」產業，已有投資其中五項，包含風電／光電、電力系統與儲能、節能、運具電動化及無碳化、資源循環零廢棄，其資產類別涵蓋股票及債券。加計投資於「十二項關鍵戰略」產業、「五大信賴產業」、《永續經濟活動認定參考指引》所列「支持型經濟活動」以及永續相關公共建設、基礎設施等專案項目之投資金額為新台幣 1,253.54 億元，占本公司總資產 2.25%。截至 2025 年，綠色債券、可持續發展債券等經證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券占全部債券投資金額比率為 0.26%，適用金融監督管理委員會《永續經濟活動認定參考指引》（下稱該指引）的投資比例為 2.94%。

本公司每年針對持股超過一定比例且尚不適用該指引之被投資公司，主動進行溝通與倡議，鼓勵其評估氣候變遷帶來的風險與機會，並據以規劃及推動氣候變遷因應策略與具體行動方案；對於適用但尚未符合該指引之被投資公司，亦向其進行倡議，鼓勵其參考該指引所訂之永續經濟活動條件，檢視並衡量其營運之經濟活動，並參酌我國「轉型計畫建議涵蓋事項」，擬定適合之轉型計畫，逐步提升經濟活動符合該指引要求之程度。同時，鼓勵其揭露經濟活動「適用」或「符合」該指引之永續性資訊，共同推動永續發展及低碳轉型的目標實現。另透過持續建置與精進 ESG 及氣候風險相關資料庫、強化內部 ESG 專業人才培訓、加強與被投資公司之議合溝通等，不斷深化責任投資之實踐，將 ESG 因子系統性整合至南山人壽投資決策流程中，發揮投資正面影響力。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

議合活動

議合政策與評估

本公司議合活動之啟動，主要透過不定期親自拜訪、電話訪談、出席股東會，或藉由股東會逐案進行分析評估等方式，與被投資公司交換意見，深入了解其 ESG 政策方向及內容後，適切就不利於環境、社會、公司治理及股東權益之事項，主動提出問題並了解其永續作為，提供適當的 ESG 改善建議；倘評估被投資公司於環境保護、社會責任或公司治理面向仍有精進空間，亦將進一步與其互動、議合或給予進一步的改善意見，期促使其展現正向回應或具體行動，形成良性循環。

於提出相關建議後，本公司將持續追蹤被投資公司之回應與改善情形，並將議合成果與執行進度提報責任投資組，作為後續投資決策與管理之重要參考依據。

為強化機構投資人之影響力，本公司持續提升議合層級，由投資研究團隊主管親自與屬高碳排產業之被投資公司進行議合，分享過往於低碳轉型及製程減碳議合之相關經驗，並就減碳目標、轉型路徑及管理機制進行交流，期望達成具體之環境保護與氣候行動議合目標。

企業永續發展策略對於長期營運具備正面助益。南山人壽投資團隊深信，透過促進產業共同響應與參與，得以於業界及整體社會形成良性循環；同時期許並引導被投資公司在追求獲利成長之際，兼顧環境與社會責任，攜手邁向永續發展藍圖。

議合程序

南山人壽為掌握與被投資公司議合進度，於議合四階段個別設置里程碑，以逐步達成議合目標，符合本公司盡職治理精神。

議合成果

2025 年透過電話訪談、會議或電子郵件等多樣化議合方式與被投資公司進行互動，主要議合 18 件議案，相關議合案件類型簡要揭露如下：

議合範圍	議合議題	議題分布	議合原因	議合成果
環境保護 社會責任	落實環境與社會責任	67%	建議被投資公司積極改善碳排、加強汙染防治、強化工安管理等，期許被投資公司在環境保護及社會責任議題上，一起追求永存共好，共創一個利他、共善、共好的永續環境。	對方均有正面回應或具體改善行動。
公司治理	提升公司治理	33%	被投資公司除應強化公司績效外，亦應兼顧其他利害關係人的利益，以保障股東權益。本公司對於經營階層在公司治理的實踐上，提出具體精進建議。例如：強化資安系統防護、建議檢討聯合行為、建議加強內部控制及稽核等，期許被投資公司進一步強化公司治理機制。	

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

議合案例

議合類型	環境保護	環境保護
資產類型	股票、債券	股票
議合原因	歐盟碳邊境調整機制 (CBAM) 將於 2026 年正式實施，面臨高額碳關稅下，建議個案公司生產鋼品時使用低碳排製程，如：高爐添加還原鐵與高爐噴吹富氫氣體等方法，以減少碳排放，並提升產業競爭力。	個案公司生產每噸鋼材之碳排放量相較於同樣採用電爐煉鋼之國際標竿同業仍偏高。在製程條件相近的情況下，該同業主要透過導入綠電以降低碳排放，故建議個案公司，增加使用風電等再生能源比重，以進一步推動減碳目標之達成。
議合內容	個案公司回應，由於台灣目前初級能源主要仰賴進口，且液氫運輸尚未達到商業化運作，難以取得穩定、大量且價格合理的綠氫，因此將導入氫能冶金技術 (DRI+EAF) 列入長程減碳規劃，預計在 2030 年至 2050 年間逐步實現。	個案公司回應，在既有基礎上未來將持續增加與綠能及減碳相關之投資。此外，個案公司已完成加熱爐燃料改造工程，將原使用之重油改為天然氣，預期可因此降低溫室氣體排放及能源消耗。
後續追蹤	本公司透過分享與同屬高碳排產業之同業議合經驗，建議個案公司於鋼材生產過程中推動減碳措施。該同業已完成節能設備改造，並於製程中改採天然氣等低碳燃料，有效降低碳排。個案公司規劃於 2025 年至 2030 年間，透過「高爐添加還原鐵」、「高爐噴氫取代煤」等措施推動減碳。 2024 年起已展開高濃度球結礦高爐添加測試，添加比例提升至 20%，並獲實質減碳效益，同年亦完成單鼓風嘴噴吹天然氣測試並建立安全控制流程，2025 年續行焦爐氣噴吹試驗。鑑於個案公司於相關減碳技術已取得階段性成果，後續將持續追蹤氫能冶金技術是否能於 2026 年 CBAM 正式生效前順利導入，以強化低碳轉型成效與國際競爭力。	個案公司進行加熱爐燃料改造，以天然氣取代低硫燃料油，並將加熱區燃燒設備從傳統燃燒器改為更節能的蓄熱式燃燒器，對爐控設備、系統與耐火材進行重新建置與整修。經燃料與設備改造後，個案公司有效降低碳排量，其一處主要生產營運據點之加熱鋼胚能力提升 14%，直接碳排放量減少 31%，顯示該項改善措施對節能減碳具有顯著成效。

後續追蹤及對被投資公司之影響

本公司持續關注被投資公司之 ESG 表現，適時採取議合行動，與被投資公司溝通及追蹤後續行動，以符合並落實本公司盡職治理政策。

為與被投資公司進行議合及對話，本公司參考臺灣集中保管結算所「公司投資人關係整合平台（ESG IR 平台）」所提供之 MSCI、Sustainalytics 等國內外 ESG 評等機構之評等資料，透過投資研究相關人員，與被投資公司之發言人或營運面、財務面及技術面等高階主管交流與互動，針對永續發展議題傳達意見及溝通。

本公司深入關切被投資公司之 ESG 狀況，每季追蹤議合對象之回饋並檢視其 ESG 執行情形，直至對方提出改善作為。透過持續追蹤其回應及後續行動，可見對方均有正面回應或具體作為，進一步完善其 ESG 表現。本公司除了落實盡職治理政策外，亦期盼透過經驗累積持續精進，發揮正向循環效益。

針對 2024 年尚未完成之議合案件，於 2025 年依個案改善情形辦理結案或持續追蹤，並就相關 ESG 議題適時提出新增議合建議。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

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，與被投資公司溝通 ESG 相關議題，並每年定期揭露與被投資公司溝通的進度與情形，落實股東行動主義。

南山人壽
股東會投票暨
議合紀錄

投票政策

本公司善盡保險業資金之善良管理人義務，恪遵保險法相關規範，並依循出席被投資公司股東會之投票政策，不與被投資公司或第三人以信託、委任或其他契約約定或以協議、授權或其他方法進行股權交換或利益輸送，且以不損及要保人、被保險人或受益人之利益為前提，審慎評估股東權利之行使，確保符合客戶及股東之最大利益，並非一概支持被投資公司經營階層所提議案。

支持、反對或棄權之議案類型與處理

本公司逐案分析股東會議案，分析被投資公司所提議案是否有損及股東權益，或重大影響環境、社會、公司治理等，以落實股東行動主義，完善公司治理精神。相關原則如下：

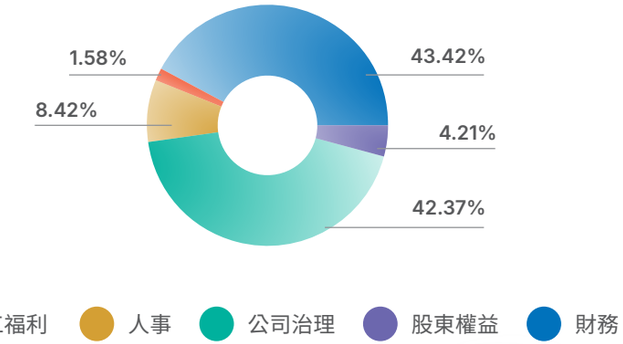
贊成	股東會議案內容涉及低碳轉型計畫者，應予以贊成。
反對	股東會議案經評估為重大違反 ESG、重大不利氣候風險之議案，以及重大損及股東權益或被投資公司永續經營之重大議案，應予以反對。
棄權	依保險法第 146-1 條規定，不得行使對被投資公司董事及監察人選舉之表決權，故就該類議案採棄權方式辦理。

投票情形

南山人壽於 2025 年出席 86 家次國內被投資公司股東會，出席率達 100%，皆係以電子投票方式行使表決權；在參與表決權上，除依法不得表決之議案項目外，均以參與為原則，以善盡盡職治理之責任，共計表決 348 項議案（不含董監事選舉）[註]。其中，本公司對議案表達贊成之比率為 99.42%、反對為 0.29%、棄權為 0.29%，投票率 100%，未使用代理研究和代理投票服務。針對各項議案逐案檢視是否有涉及重大不利 ESG 及重大不利氣候風險之事項，以及重大議案是否有重大損及股東權益或被投資公司永續經營之事項；若有，則 100% 表達反對。2025 年，本公司亦於被投資公司股東會上對其減碳策略及資訊揭露進行發言。

註：依照保險法第 146-1 條第 3 項第 2 款規定，保險業不得行使被投資公司董事、監察人選舉之表決權。

參與被投資公司股東會投票議案類型



目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.3 供應鏈管理

南山將「誠信經營」、「環境保護」及「永續性發展」視為供應鏈管理的核心原則。期望發揮企業影響力，攜手供應商共同落實企業社會責任，強化供應鏈韌性並打造穩健的合作夥伴關係，邁向永續共好的未來。

南山人壽永續採購宣言

本公司致力成為標竿企業，積極落實 ESG 與永續經營策略。面對氣候變遷和環境保護等重要議題，持續深化永續採購作為，優先選用具備節能、減碳、減廢以及循環利用的產品與服務，降低營運對環境的影響，並為環境保護創造更具實質性的貢獻。

本公司已導入「ISO 20400 永續採購指南」，透過系統性檢視與整合採購流程中的永續關鍵因素，將永續理念融入決策與管理機制，強化永續供應鏈管理作為。藉由推動永續採購，不僅強化企業競爭力，更擴大對社會與環境的正向影響。未來將持續精進相關制度與管理機制，攜手利害關係人共同邁向更加永續且負責的未來。

供應鏈管理

南山人壽導入 ISO 20400 永續採購指南，透過供應商永續風險鑑別及重大議題分析，制定相應之風險控制措施，並藉由教育訓練及相關制度修訂，逐步建置並完善永續採購政策，以降低採購流程之風險。同時，將永續採購理念納入與供應商之溝通與合作機制，包含要求供應商簽署永續承諾書。

本公司透過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，確實瞭解交易對象之背景、財務狀況及營運情形等，並辦理利害關係人檢核與反資恐及制裁名單查核，確認符合本公司法令遵循相關規範及供應商行為準則，以降低交易風險。
- 依據本公司《請採購作業規定》之廠商評核機制，建立公平、公正及公開之審查制度，辦理廠商評核並擇優合作。
- 於新增合格廠商前，評估其永續發展執行情形，作為合作評估之參考依據。
- 建立永續供應鏈治理與循環推動：每年度執行永續供應商自評，自評題組反應市場、產業以及公司自身的重大永續議題，並考量供應商產業別各自之重大永續議題，以蒐集關鍵資訊，由關鍵供應商填寫永續自評問卷，就問卷結果進行書面審查與實地審查，問卷分析結果作為教育訓練安排參考；另針對問卷結果為高風險供應商，出具改善報告建議書，一個月改善期後高風險供應商回覆改善結果備查。
- 邀請廠商簽署永續供應鏈承諾書，承諾遵循誠信經營、勞動與人權及環境永續等企業社會責任原則。相關執行情形請詳下表：

永續供應鏈承諾書執行情形[註1]

範圍	南山人壽[註2]	南山產物[註2]	合計
2025 年度有交易供應商 / 承攬商家數[註3]（A）	731	199	930
已簽署之供應商 / 承攬商家數（B）	687	92	779
簽署比例（%）（B/A）	93.98	46.23	83.76

註 1：含南山人壽《供應商 / 承攬商承諾書》以及南山產物《供應商社會責任承諾書》。
註 2：南山人壽調查範圍為《請採購作業規定》管理之請採購項目；南山產物調查範圍為《一般採購作業準則》管理之請採購項目。
註 3：為南山人壽採購部 2025 年度經核准具採購事實的合作廠商總數；為南山產物採購主辦部門 2025 年度同意受理，並經採購核准之合作廠商總數。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

供應商組成

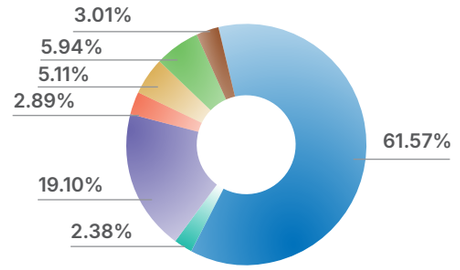
南山人壽依採購項目區分為六大類別及地區採購，各類供應商分布情形請詳下表：

南山人壽供應商組成

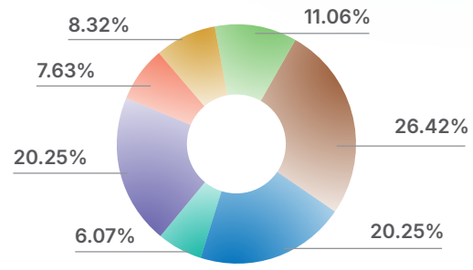
供應商類別	採購金額佔比（%）	供應商家數佔比（%）
科技類	61.57	20.25
印刷類	2.38	6.07
活動類	19.10	20.25
辦公事務類	2.89	7.63
機電類	5.11	8.32
建築暨裝修類	5.94	11.06
地區採購	3.01	26.42
合計	100.00	100.00

南山人壽供應商組成

採購金額佔比 (%)



供應商家數佔比 (%)



綠色採購

南山積極推動綠色採購，於採購決策中優先評估具環境友善特性之產品與服務。透過採購低碳、節能、可回收或符合環保標準之產品，降低資源耗用及環境衝擊，並強化供應鏈之永續管理基礎與長期競爭力。

綠色採購與在地採購當年度績效

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（新臺幣萬元）	
	南山人壽	南山產物	南山人壽	南山產物
	92.75%	95.98%	22,322.04	1,860.82

註 1：採購自臺灣的本地供應商之判定，係以該項採購賣方登記地於台灣境內者認定。
註 2：綠色採購範疇係依環境部公布之「114 年推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」規範計算。

資 / 通訊設備綠色採購專案—三大優先考量原則

為有效管理資訊設備於產品生命週期之碳足跡，南山訂定三大綠色採購優先考量原則，以強化環境面向之管理作為：

- 設備具產品綠色驗證 EPEAT
- 設備具節能特性
- 設備供應商之 ESG 作為程度

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

南山永續供應商獎

為強化責任供應鏈管理，並落實南山人壽於永續經營、風險控管及利害關係人之承諾，本公司於 2025 年首次設置「南山永續供應商獎」，並委由外部專業顧問針對 100 家關鍵供應商辦理評鑑，涵蓋營運風險、法令遵循、資訊安全、勞動人權及環境管理等重要議題。

本次評鑑透過供應商自評問卷蒐集相關資訊，並由顧問團隊進行內容覆核與合理性檢視，以提升評鑑結果之客觀性與可信度；並於「永續供應商大會」中公開表揚實踐 ESG 作為之供應商夥伴，肯定其於產品設計與製造的永續創新、綠色能源標章產品引進及使用。同時亦依評鑑結果針對部分供應商辦理實地審查作業，深入瞭解其實際營運與管理情形，並就高風險之供應商夥伴彙整改善建議書並持續追蹤辦理情形。

透過每年度系統化之永續供應商管理機制，持續強化供應鏈整體風險管理能力與韌性，深化與供應商之合作關係。

Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵

南山人壽積極落實企業永續經營，持續透過購買行動支持社會創新，於 2025 年榮獲經濟部中小及新創企業署頒發「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵—卓越領航獎」之肯定，展現南山人壽以具體購買行動，支持對社會環境友善的產品與服務，共創永續價值的典範。

南山人壽透過企業採購，將永續健康理念融入日常營運，發揮金融業影響力，連結企業需求與社會創新能量，持續擴大採購行動對社會與環境所創造的正向價值。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.4 風險管理

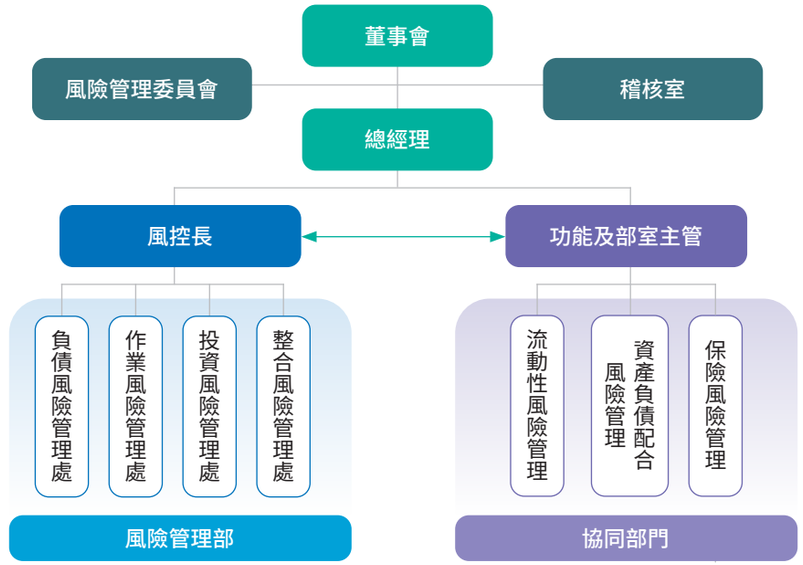
南山人壽為國內大型金融保險機構，肩負維持國內金融穩定的責任。為確保資本適足與清償能力，並健全業務的經營與發展，南山人壽建構完善的風險管理組織架構、風險管理機制與風險管理文化，透過系統化的風險管理流程，辨識、衡量、監控、回應與報告公司營運過程中所有可合理預期及相關之重要風險，保障公司資產安全及保戶權益。

南山人壽在財務體質穩健的基礎上，將持續秉持高效風險控管模式，為股東及保戶創造營運價值。

6.4.1 風險管理組織架構

南山人壽董事會為風險管理最高監督與決策單位，負整體風險管理之最終責任，並設置隸屬董事會之風險管理委員會，由獨立董事擔任召集人，執行董事會通過之風險管理決策並定期檢視公司整體風險管理機制之執行情形，另亦設有風控長一職及獨立之風險管理部，協助擬訂並執行董事會所核定之風險管理相關事宜，以及執行跨部門及跨功能之風險監控及管理。

南山人壽經董事會核定《風險管理政策》，並針對主要風險分別訂定相關的風險管理辦法進行管控，秉持公司在發展各項業務，追求績效的同時亦應落實風險控管。風險管理部依據本政策，定期監控整體風險管理狀況，並每季將整體風險管理執行情形提報風險管理委員會及董事會。南山人壽透過三道防線風險管理機制，持續強化內控制度，落實風險管理。除內部稽核依據現行相關法令規範每年至少辦理一次查核公司各單位之風險管理執行狀況，在外部稽核方面，主管機關每兩年或不定期針對風險管理機制之遵循情形執行辦理獨立查核；另針對營運持續管理及資訊安全管理每年辦理外部第三方 ISO 查證。各業務單位負責執行日常風險管理作業，於進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題時應評估相關風險，並注意避免可能涉及之「漂綠」行為。



第一道防線

業務單位

- 與各業務單位就其功能及業務範圍，承擔各自日常事務所產生的風險，謂第一道防線。其應該負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序以涵蓋所有相關之營運活動。
- 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相關規範，落實營運風險控管作業。

第二道防線

風險管理、法令遵循、資訊安全單位

- 獨立於第一道防線且非為第三道防線的其他功能及單位，依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。
- 由獨立的風險管理部負責執行董事會所核定之風險管理政策、風險胃納與風險限額，監督整體風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形，每年檢視並視需要進行適當調整。
- 風險管理部、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。

第三道防線

稽核單位

- 第三道防線係內部稽核單位，每年至少辦理一次查核各單位之風險管理執行狀況，以及各項法令規範與機制之遵循及執行狀況。
- 協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。
- 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。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.4.2 風險辨識與管理

風險胃納及風險管理機制

南山人壽綜合考量經營策略與目標、業務成長、風險與報酬等因素，訂定以資本適足率、淨值比率、短期流動性指標及信用評等為基礎之風險胃納指標，並建置量化風險胃納監控機制。公司依不同預警門檻訂定相應之因應措施，並每年審視風險胃納及其預警門檻；另參考公司風險特性與風險胃納，制定各項風險限額。前述風險胃納、預警門檻及風險限額，由風險管理部提報風險管理委員會審議，並續提董事會核准。

南山人壽嚴謹地就公司營運過程中所有可合理預期及相關之風險進行風險辨識、衡量、監督、回應與溝通，包括但不限於市場風險、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，藉由風險與控制自評（RCSA）、關鍵風險指標（KRI）、市場風險衡量系統（Algo）或作業風險事件通報等風險管理工具，建立相關風險控管機制，並持續優化內部模型。

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。並確保市場風險因子的有效辨識、揭露與監控。此外，對 ESG 高風險產業設有限額，以及針對國外及大陸地區投資、受政府高度補助或政策相關之產業進行分析。檢視結果定期呈報管理階層，以協助掌握部位狀況。
流動性風險	• 資金流動性風險管理：設有獨立於交易單位之資金調度單位，依循《流動性風險管理辦法》新增或修訂流動性風險管理機制，採用現金流量模型管理每日及持續性現金流量，並監控公司中期與長期負債面現金流量變化情形。 • 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。 • 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	透過下列風險管理工具，定期監控及陳報作業風險管理情形： • 每季執行風險及控制自評（RCSA），業務單位辨識及衡量日常營運中所有可合理預期及重要風險管控有效性，並陳報風險曝露狀況，其內容包含但不限於組織變動、作業流程、資訊系統或外部事件影響等項目。 • 每月監控關鍵風險指標（KRI）並將監控結果提供風險管理部，達中度風險等級（含）以上者，應採取適當之風險回應措施，並提報單位部門主管及風險管理部。 • 另訂有《作業風險事件通報要點》，各業務單位倘發生或發現作業風險事件（Loss Event）時，除呈報單位部門主管及通報風險管理部外，並進行事件根因分析，適時檢視並強化相關管控。
保險風險	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： • 核保及理賠風險管理：依《保險法》、《保險業招攬及核保理賠辦法》等相關法令訂定內部規範，並兼顧核保及理賠風險之作業流程、程序與控管措施，透過管理報表等機制追蹤控管核保及理賠風險，確保保戶權益並避免公司損失。 • 巨災風險管理：依據臺灣歷史巨災損失紀錄及公司業務規模，評估潛在損失，並結合極端事件情境分析，評估可能發生之最大損失，同時透過巨災再保險安排降低巨災事件可能造成之風險。 • 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，辦理適當之再保險分出；對限額再保險及其他非傳統再保險，亦訂定有相關處理程序。並定期監控再保險人信用狀況，以降低信用風險。 • 商品設計及定價風險管理：除成立跨部門之「保險商品評議小組」及「保險商品管理小組」進行商品送審及準備銷售等檢視機制外，另依相關法令規範，於商品設計及定價時依商品特性進行風險控管，並於商品銷售後定期檢視經驗及落實追蹤管理機制，進行風險的監控與管理，以確認商品設計及定價之合理性。 • 準備金相關風險管理：依循《保險業各種準備金提存辦法》等相關法令規範，並參酌精算實務處理原則及標準計算各種準備金之提存；另訂有相關作業程序，以確保準備金計提之正確性與完整性。年度簽證精算報告採現金流量測試法相關測試與敏感度分析，以評估準備金之適足性。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

風險類別	管理方式
信用風險	以「分級管理、限額控管」為原則，對國家、產業、貨幣、次順位債及交易對手、發行者及保證機構設有限額，於交易前、後加以控管。定期評估信用風險狀況及相關風險事件與指標，並因應信用市場突發狀況或重大風險變化，調整信用限額。整體而言，藉由系統性之方法及報表之建立，予以辨識、衡量及監控信用風險，提昇本公司風險管理品質，降低信用相關風險。
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。

風險辨識及因應措施

為強化本公司於營運過程中重大風險之辨識及衝擊影響評估，除各部門每季透過風險及控制自評（RCSA）辨識、衡量及管理相關風險外，每年另由各功能主管以問卷之方式，從整體公司角度出發，並兼顧轄下業務屬性，鑑別應關注之既有風險並評估其影響程度，據以檢討或增修相關管控因應措施。本年度鑑別為高風險之重大風險因子有下列兩項：

風險因子	風險描述	衝擊影響說明	風險因應措施
市場風險	公司資產價值可能受利率變動、匯率變動、股價變動、衍生性商品價格變動之影響，導致市場價格大幅波動，造成重大財務損失	• 利率風險可能造成投資標的市值之不利變動，使部位遭受損失，並對於損益、其他綜合損益、淨值造成負面影響，且致使風險相關限額超限。 • 利率或利差的變動可能造成再投資標的之投資報酬率下降，對於經常性收益及損益造成負面影響。 • 匯率波動及衍生性商品價格可能造成大幅不利的變動，使部位遭受損失，並對於損益、其他綜合損益、淨值、外匯價格變動準備金、資本適足率造成負面影響，且致使風險相關限額超限。 • 股價可能發生大幅不利的變動，使部位遭受損失，可能須評估出售損失或發生減損，並對於損益、其他綜合損益、淨值、資本適足率造成負面影響，且致使風險相關限額超限。 • 市場風險造成的變化恐影響客戶對公司品牌信任與長期承諾意願，連帶影響購買意願、續保率並增加續回解約之行為風險，使新契約保費收入與通路動能承受壓力。	• 於投資流程及風險控管方面，公司設置投資審議委員會，負責重大投資案件之審核與核准，並定期檢視投資部位；另設有風險管理委員會，就投資風險進行嚴謹之監督與管理。此外，本公司針對市場風險建置完善之監控機制，並訂有明確之執行及呈報作業流程，以確保風險管理之有效運作。 • 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與風險胃納、風險限額，並以風險值（Value at Risk, VaR）為基礎，衡量各類市場風險，同時針對相關風險因子設立風險限額及預警指標。相關檢視結果定期提報管理階層，以利即時掌握投資部位變動及整體風險狀況。 • 公司訂有「處理經營危機應變措施辦法」以即時有效處理相關風險，並保障被保險人、投資人、交易人之權益，維護金融市場秩序。待異常解約事件平息後，為儘速安定客戶信心，亦將積極洽訪客戶，辦理保單保全以保障客戶權益。
資產負債	資產和負債價值變動不一致所造成之風險	• 資產負債配合風險可能造成淨值比、清償能力小於風險胃納或法定標準之情形發生。 • 投資資產年化投資報酬率與整體負債資金成本率未能匹配的風險。 • 資產負債的貨幣、存續期間、價格變動方向未能匹配的風險。	本公司每季召開資產負債管理委員會會議，檢視市場風險、流動性風險、清償能力、保險風險，其中包含資產負債現金流量、資產負債有效存續期間及資產投資報酬率與資金成本概況等風險衡量方法，監控資產負債配合風險變化情形，討論適當與可行的回應措施。並摘要呈送風險管理委員會，以確保公司管理階層能掌握資產負債管理情形。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

營運持續管理

南山人壽建立符合國際標準之營運持續管理機制，董事會為本公司營運持續管理最高督導單位，訂有《營運持續管理政策》，並發展營運持續策略與解決方案，於事故、災害或不可預知之事件發生時，能保護人員生命安全、確保公司營運持續能力及資訊系統可用性，與避免公司客戶權益及關鍵業務遭受內、外部蓄意或意外之威脅，降低營運中斷之可能及衝擊。公司每年辦理消防疏散、異地辦公備援及電腦系統災難備援等多項演練，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，業務持續不中斷，並每年透過「規劃 - 落實 - 檢查 - 行動（PDCA）」的模式持續改善公司營運持續管理機制，強化公司營運韌性。南山人壽於 2025 年已完成 ISO 22301：2019 營運持續管理國際標準認證之續審作業，以確保制度持續符合國際標準要求。

6.4.3 建立風險文化

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

項目	執行方式與南山 2025 年作為
員工主動鑑別、通報及回饋機制	訂有《作業風險事件通報要點》供各業務單位遵循，倘發生或發現作業風險事件時，應即時通報單位主管及風險管理部，並透過事件根因分析，檢視控管缺口並適時強化相關管理機制。
員工績效考核納入風險管理相關指標	• 將內部控制及法令遵循執行成效指標納入經理人及全體內勤員工之績效考核項目，以確保風險管理制度之有效運作。 • 公司鑑別之關鍵風險主要包括市場風險，其變動可能對資本適足率、淨值比率等風險胃納指標產生重大影響。為強化關鍵風險管理與經營績效之連結，風險管理部及相關部門將風險胃納指標達成情形，以及資產負債管理（ALM）改善成果等項目，納入績效考核。透過將關鍵風險管理指標與績效制度連結，促使各單位持續強化資產負債配置、降低市場風險波動對公司財務健全性之影響，並確保風險管理作為與公司整體經營目標一致。
風險管理教育訓練	• 為型塑全方位風險管理文化並提升內勤員工之風險意識，除定期提供市場風險月報、信用風險月報與作業風險管理季報等予相關主管參考外，每年亦辦理多元主題的風險管理訓練課程。課程內容除涵蓋傳統作業風險外，亦包含作業委外管理、不誠信行為防範、營運持續管理及氣候相關財務揭露等議題，藉以深化同仁對風險管理之認知與實踐，持續強化專業知能與管理能力。每位新進內勤員工均需完成風險管理基本認知之教育訓練課程，以瞭解本公司風險管理之核心理念。 • 2025 年內勤人員（含高階主管）必修風險管理教育訓練課程，共 4,304 位同仁完訓。此外，每年規劃董事會成員風險辨識及管理相關課程，2025 年董事會全員參訓風險管理必修課程，完訓率 100%。
產品服務開發流程	南山人壽針對新產品的開發流程，建立商品銷售前後相關管理機制，由相關單位確認相關風險因子經過充分辨識及衡量，且相應控管機制均已齊備，確保產品符合法令規範要求，落實公平待客原則。本公司針對新商品開發，設有商品審議委員會進行審查，另依「保險商品銷售前程序作業準則」成立跨部門之「保險商品評議小組」及「保險商品管理小組」於商品送審及準備銷售前檢視妥適性、合法性、資訊揭露、及風險控管等機制；並於商品銷售後定期檢視各項經驗及落實銷售額度之追蹤管理機制，以確認商品設計及定價之合理性，及銷售限額符合公司風險管理政策對整體風險胃納及風險限額之要求。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.4.4 新興風險管理

面對全球金融經營環境漸趨複雜，南山人壽新興風險工作小組每年蒐研外部機構探討之新興風險資訊並參酌世界經濟論壇所公布的全球風險報告，辨識公司未來可能面臨之環境、社會、經濟、地緣政治、科技等面向之新興風險議題，評估其發生可能性、潛在衝擊影響程度、及可能造成衝擊影響的時間尺度，鑑別應關注之新興風險，並研擬相關調適因應措施，將年度新興風險鑑別結果、因應措施及定期檢視新興風險管理執行情形呈報風險管理委員會及董事會。2025 年鑑別關注之新興風險請詳參下表：

風險類型	新興風險議題	風險描述	對營運潛在的影響衝擊	調適因應措施
科技	錯誤與虛假訊息	隨著新興網路科技及生成式 AI 技術之快速發展，以及社群媒體與通訊軟體之普遍應用，公司於內部管理或對外溝通過程中，可能因錯誤與虛假訊息（如不實傳言、錯誤數據、假新聞、內部錯誤通報等）之影響，致使資訊內容不正確或具誤導性，進而對公司管理決策、營運運作、法令遵循、公司聲譽或保戶權益造成不利影響之風險。	• 生成式 AI 與數位平台加速資訊產製與傳播，若缺乏適當治理，可能導致錯誤、偽造或誤導性資訊於內部或對外被使用，影響決策品質與公司信譽 • 為查證、澄清錯誤與虛假訊息，或導入相關防杜與監控工具，將增加公司營運與管理成本 • 不法分子可能藉由錯誤或虛假訊息進行詐欺行為，導致保戶申訴或理賠爭議增加 • 虛假訊息可能被利用進行詐騙或社交工程攻擊，增加資料外洩、系統遭加密勒索及財務損失之風險 • 因資訊不正確及刻意誤導之訊息，可能引發社會衝突，並推升恐怖主義或駭客攻擊的可能性，進而影響國家秩序或金融市場穩定性，對公司整體投資績效造成不利影響	• 強化公司輿情監控與分析機制 • 透過公關及媒體危機處理等緊急應變機制，於事件發生時迅速完成事實查核，並即時對外澄清 • 於公司官網設置防詐宣導專區或定期發布防詐宣導資訊 • 加強員工教育訓練與宣導，提升同仁對錯誤與虛假訊息之辨識能力
	資料隱私和數據倫理	• 隨著數位轉型、 AI 技術的快速發展，增加了公司在創新、做決策或提供更好客戶服務的過程中對更多數據資料的需求。 • 圍繞著資料隱私和資料使用的法律、法規環境和相關道德影響越趨多元且複雜，有關數位資料的獲取、資料安全和道德的問題，若未能妥善管理，將對公司帶來負面影響。	• 個資遭未授權存取或外洩，可能引發重大資安事件及客戶權益受損 • 違反個人資料保護法、資安相關法規或主管機關指引，可能遭裁罰、要求限期改善或業務限制 • 客戶對資料使用透明度與安全性產生疑慮，影響品牌形象與長期信任關係 • 因資安事件或資料隱私爭議產生之法律訴訟、賠償、系統修復及危機處理成本增加 • 公司需投入更多資源來強化數據安全防護措施，包括加密技術、數據監控和漏洞修復等，增加營運成本 • 若缺乏完善資料隱私和數據倫理治理，可能限制 AI、數據分析等新技術之應用與發展	1. 強化資料治理與隱私保護制度 • 依資料敏感性實施分類分級管理 • 落實最小存取權限原則 2. 資通安全防護與技術控管 • 導入加密、身分驗證、存取監控與資安事件通報機制 • 定期進行資安測試、漏洞掃描及第三方風險評估 3. 數據倫理與負責任資料使用原則 • 制定 AI 使用相關規範 • 針對高風險數據實施對應管控措施 4. 內部教育訓練與意識提升 5. 定期監督機制與持續改善

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

風險類型	新興風險議題	風險描述	對營運潛在的影響衝擊	調適因應措施
社會	人口結構變化與醫學進步帶來的影響	• 人口結構變化，高齡化與少子化雙重趨勢下，老年人口比例持續上升、勞動人口萎縮，扶養比失衡，消費模式改變，超高齡社會醫療照護需求激增，年輕世代負擔加重，公共服務需全面調整以適應大量高齡者需求。 • 醫療科技與新藥快速發展，提高疾病預防及治療能力，雖改善人類健康並延長壽命，但也可能導致慢性病、老年病及罕見病患者數量增加，改變保險理賠結構並推升就醫成本。	• 高齡人口增加，消費結構改變，對心理健康、退休金規劃的重視增加，保障退休後生活收入與醫照護安全的需求提高，需求轉向高齡照護、銀髮消費模式，公司因應這些挑戰導致的轉型影響 • 隨著早期疾病篩查等預防性醫療檢測方法的普及，精準醫療與個人化治療的發展趨勢，保險商品設計若未能適時調整以涵蓋新療法與診斷工具，無法滿足客戶需求，將導致銷售下降，失去市場競爭力 • 醫療技術進步與現行保單條款落差可能引發理賠爭議，增加內部管理與營運成本	• 透過新商品的設計及提供外溢機制鼓勵保戶關注自身健康；另，透過預防性醫學早期篩查、疾病預防和有效治療等，提升健康水準，期有機會減少重大疾病等高額費用支出 • 透過再保安排適度移轉風險 • 整合平台與異業資源，建立多元通路與生態圈，更有效地觸及年輕世代與高齡族群
	人才或勞動力短缺與再培訓	少子化、高齡化與數位轉型加速，導致關鍵專業人才短缺與技能落差擴大，若未能有效招募、留任及再培訓，將影響公司營運穩定性與長期競爭力。	• 關鍵職能人才流失或難以有效招募可能對公司營運造成下列不利影響： 1. 專案延宕、案件處理遲延或人為錯誤風險上升，進而降低營運效率與服務品質，並對保戶滿意度及品牌信譽造成不利影響 2. 核心技術或關鍵經驗出現斷層，進而削弱組織穩定性 3. 增加營運中斷之風險 4. 招募及留任成本上升，可能對公司獲利能力造成不利影響 • 長期而言，若人才招募與留任持續面臨困難，且接班規劃不足或技能更新不及，將可能削弱公司創新動能與市場競爭力，對公司發展造成不利影響	• 識別高風險職缺及未來所需核心能力，建立關鍵職務清冊，持續完善接班人規劃與備援機制 • 善用數位工具、流程自動化與 AI 應用，降低對重複性人工作業之依賴 • 逐步建置系統化訓練機制，提升現有員工的技能 • 強化知識管理與組織經驗傳承 • 視需要運用退休再僱、派遣、外包與顧問資源
經濟	全球債務危機	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。	• 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，導致資產價值下滑，保戶亦可能要求解約。惟市場籠罩於恐慌情緒中，投資部位難以變現，全球金融機構都將面臨市場流動性不足的挑戰	• 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 • 針對國外及大陸地區投資中，受政府高度補助或政策相關之產業、或受地緣政治影響重大之個別標的，公司定期進行相關分析報告；並每季提報風險管理委員會有關國際政經情勢變化而產生之風險事件，以完善政經與高風險產業評估控管的機制

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

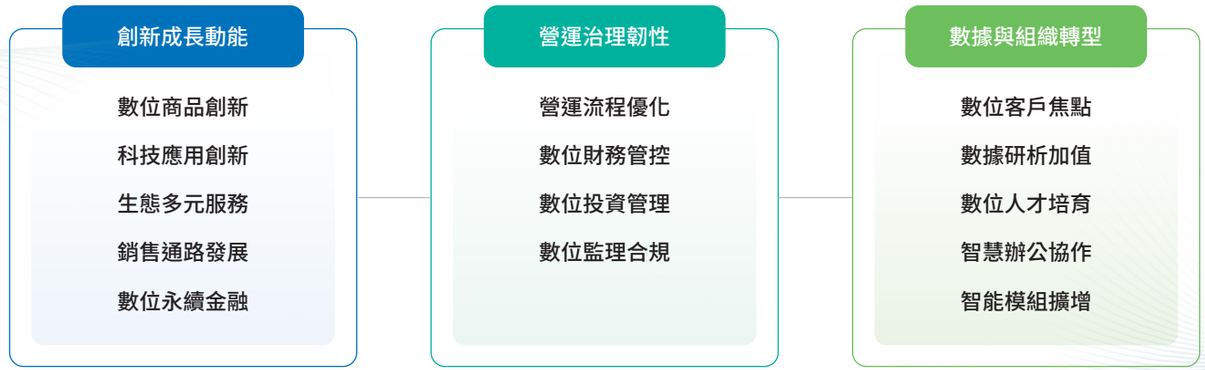
6.5 數位治理

數位發展策略

南山人壽整合近期資訊專案成果及各部門業務發展規劃，參照 TOGAF®（The Open Group Architecture Framework）國際架構標準，並借鏡國內外管理顧問公司的數位轉型框架，系統性盤點並擬定14項行動方案，涵蓋「創新成長動能」、「營運治理韌性」及「數據與組織轉型」三大面向，透過建構具前瞻性與整合性的數位發展藍圖，提升公司整體競爭力與長期價值。

為深化數位轉型層級與推動效益，南山人壽成立企業數位文化重塑推動團隊「Beyond Lab」，導入國際顧問公司倡議之「超自動化（Hyperautomation）」理念，透過營運分析與流程盤點，系統化發掘可優化之關鍵節點，並設計貼近第一線實務需求之解決方案。公司持續擴大 RPA 與 AI 技術之應用，提升營運效率與管理透明度，同時強化組織數位文化與創新動能，為企業永續發展奠定穩固基礎。

數位轉型 NSXX-14 項行動方案



數位治理框架

南山人壽結合國際標準 IT4IT 之規劃（Plan）原則，並參考策略地圖理論及管理顧問公司建議之方法論，建構符合企業發展需求之數位策略與治理框架，透過將數位轉型納入公司治理體系，強化決策透明度與執行成效。

由下而上（Bottom-up）

整合各單位數位策略構想與資訊專案需求，建立標準化提案流程與策略對焦機制，強化跨部門協作與資源整合。

由上而下（Top-down）

透過資訊專案成效追蹤及全公司數位成熟度評估，確保數位創新與企業策略一致，並強化轉型推動之監督與管理機制。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

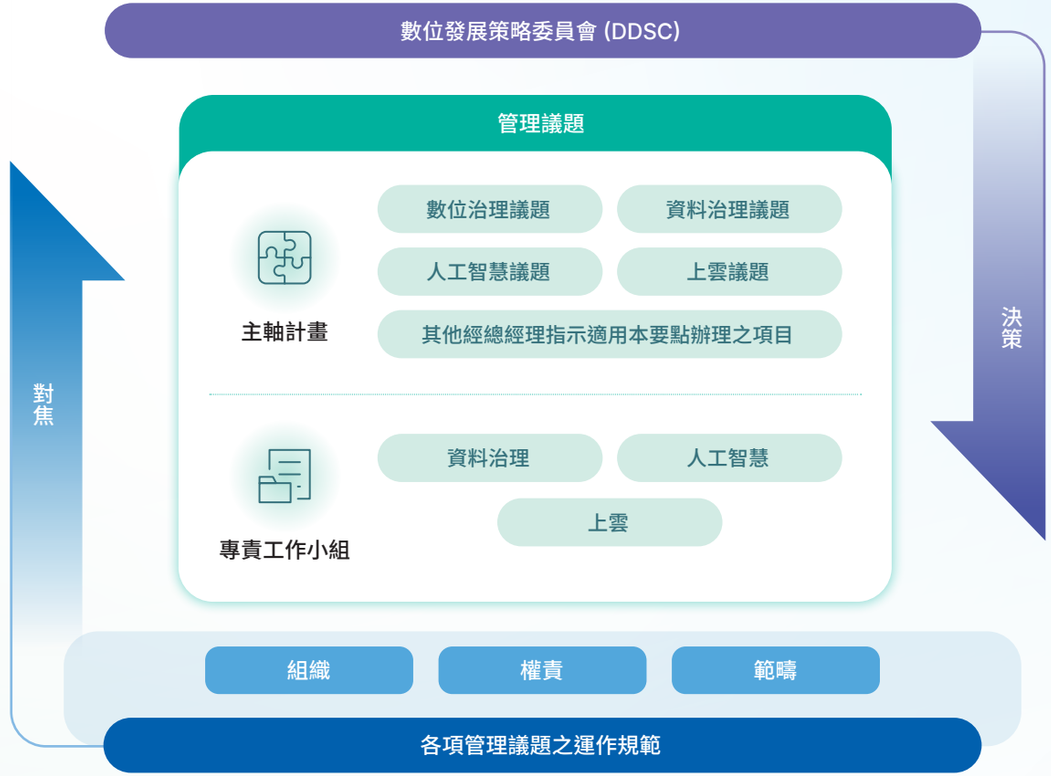
附錄

為強化數位發展之領導與決策機制，南山人壽設立「數位發展策略委員會」（DDSC），由總經理擔任主席，成員包含策略長、數位長、資訊長、資安長、體驗治理與設計中心部主管及各功能主管，每半年定期召開會議，就數位發展願景與重大策略進行審議與對焦，統籌跨部門資源配置，督導數位策略推動進度與執行成效，確保數位轉型納入公司整體治理架構。

本公司同時建立數位成熟度調查機制，每年定期辦理全公司自評作業，盤點各部門於數位發展、業務流程及科技應用等面向之現況與精進需求，並依評估結果建置數位治理儀表板，作為數位專案管理與績效追蹤之工具。透過制度化之檢視與量化管理，強化資源配置合理性，並據以滾動式調整發展方向，提升數位轉型成效。

在組織能力建構方面，南山人壽推動系列化數位能力培育計畫，涵蓋數位應用課程、科技創新講座及 RPA 教育訓練，提升員工數位素養與跨部門協作能力。同時推動「蒲公英計畫」，透過定期交流與跨部門合作機制，深化數位文化與創新思維之內化，強化組織推動數位專案之整體效能。

為激發創新動能落實「開創的勇氣」，南山人壽建立數位創新試行計畫 #TRY-IF，以Rocket Pitch「6 分鐘× 6張投影片」精簡提案形式，鼓勵同仁跳脫既有框架，結合專業能力與跨域思維，快速簡潔的提出創新構想並快速驗證，將想法轉化為可行方案，讓提案成為持續前進的創意引擎。



AI 創新運用與治理

南山人壽持續推動數位轉型，導入 AI 技術優化業務流程，並整合國際開放標準建置「南山企業架構框架」，作為數位發展與專案治理之依循基礎，強化服務效率與客戶體驗。為確保技術導入與業務需求緊密對接，公司採用 BPMN 2.0（業務流程模型與標記法）進行流程建模，並透過「蒲公英計畫」推動業務架構之內部落實與擴散，強化跨部門協作機制。

在 AI 應用方面，公司推動「智慧客服」、「智能理賠工作平台」、「黃金眼 AI 防詐」及「法遵 AI 智能助理」等專案，提升作業效率與管理精準度，並優化客戶互動體驗。透過企業架構與 AI 技術之整合運用，促進 IT 與業務單位協同作業，提升流程透明度與管理精準度。

整體而言，南山人壽以架構化管理為核心，持續深化數位轉型治理機制，提升營運韌性與創新能力，支持企業長期永續發展。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

Beyond Lab 暨蒲公英計畫

南山人壽成立 「Beyond Lab」，作為數位轉型與流程優化之核心推動單位，導入 BPMN 業務流程建模、AI 及 RPA（機器人流程自動化）技術，系統化提升營運效率與自動化管理能力。Beyond Lab 透過內部研發與跨部門協作，建立示範性應用場景，並提供顧問諮詢與專業培訓，協助各單位盤點核心業務流程與可優化環節，推動 AI 與 RPA 技術之實務導入。

以超自動化為發展方向，Beyond Lab 透過標準化 BPMN 流程管理機制，提升業務透明度與流程一致性，建立跨部門共用之流程模型，強化協作效率與治理能力，持續推動企業數位轉型與營運韌性提升。

2025 年 BPMN 流程建模訓練共舉辦了 17 梯次，涵蓋 58 個部門、206 名員工參與，並完成 206 項業務架構文件；在 RPA 自動化培訓方面，透過專業訓練與線上學習，成功賦能內部同仁，完成 72 個應用腳本的自主開發，以及跨部門協作開發 8 個業務應用腳本，涵蓋核保、業務通路、精算、績效管理等高頻流程，大幅提升自動化處理效率。

除了 BPMN 與 RPA，公司同時規劃了一系列數位工具實戰工作坊的課程，包括生成式 AI 實戰、VBA 專案實踐、Python 數據分析、PowerBI 數據分析等課程，2025 年培訓學員共 596 名，並且所有課程均搭配實務專案產出，在結訓後將成果直接導入工作情境應用。此方式不僅強化學習成效，也使數位工具的導入更具可行性與持續性。

2025 年底，南山人壽內部舉辦數位賦能暨技術年會，共計有 11 個團隊，將培訓後在實務工作上的優秀應用成果，對所有同仁進行內部發表，展現數位賦能如何有效增進同仁日常工作效率，優化人力資源運用。

公司同時推動「蒲公英計畫」，培育 BPMN 與 RPA 種子人員，由各單位遴選代表參與訓練，強化流程盤點與自動化需求辨識能力，並組成跨部門合作團隊推動專案實施。Beyond Lab 提供技術工具與專業支援，並建立適當激勵機制，促進 AI 與自動化應用於組織內部之擴散與深化。

黃金眼 AI 防詐 - 運用科技關懷阻詐

金融保險詐騙手法日新月異，對於保險公司來說，如何防範詐騙行為成為了一個重要的挑戰。南山人壽建立「黃金眼 AI 防詐」模型，在客戶辦理保險業務時，透過 AI 快速判斷該客戶受詐騙的風險等級，對於高風險的潛在受詐客戶，從被動宣導轉為主動暖心關懷，以保障客戶的財產安全。

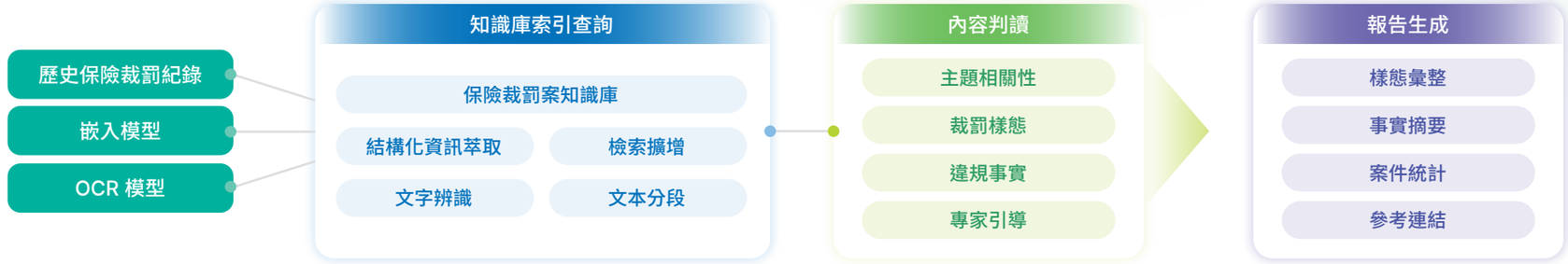
透過梳理專家經驗，結合保戶行為分析、保戶及保單資料側寫、客服人員臨櫃的情境判斷，以訊息增益（information gain）技術並改良精進，建構 AI 決策風險分級模型，判斷保戶遭詐騙的風險程度。由 AI 識別風險進行分級警示，樹立堵詐的保護牆，避免了因人為判斷失誤所帶來的偏差。即使是經驗不足的新進臨櫃人員，也可以透過黃金眼 AI 防詐模型的輔助，及時提供溫暖關懷，提醒客戶確認解約與借款是否存在詐騙的風險。

「黃金眼 AI 防詐」自開發上線後，仍持續進行內、外部的資料蒐集與數據驗證，透過分析客戶行為、異常案例、客戶屬性等資料，不斷提升 AI 防詐模型的預測準確度，2025 年阻詐共 14 件詐騙案件，阻詐金額達 587 萬。

法遵 AI 智能助理 - 保險業裁罰案例檢索

在保險業法令遵循作業環境日益複雜之情況下，裁罰案例之檢索需耗費大量人工作業時間。為提升法遵作業效率與精準度，南山人壽運用生成式 AI 技術開發「法遵 AI 智能助理」，優化裁罰案例檢索作業。該系統採用檢索擴增生成（Retrieval-Augmented Generation, RAG）架構，結合自然語言處理技術，使法遵人員得以透過問答方式快速查詢相關案例並彙整相關資訊，提升法遵作業效能，降低潛在法遵風險。相關技術已取得四項專利，展現公司於法遵科技與數位治理領域之成果。

南山人壽持續以數位化為核心發展策略，將科技應用融入營運管理與服務流程之中，提升營運效能與治理透明度。公司推動數位與永續並行之「雙軸轉型」，透過科技創新強化風險管理與服務能力，支持企業長期穩健發展。



「法遵 AI 智能助理」獲獎事蹟

2024 年 「法律 x 法遵科技黑客松」金獎、司法院法治教育獎、法遵 / 公司治理特別獎、AIGC 特別獎、勤業眾信特別獎等 5 項大獎
「財訊金融獎智能創新應用獎 (保險類) 優質獎

2025 年 「Celent Model Risk Manager Award - AI and Gen AI 模範風險管理」獎

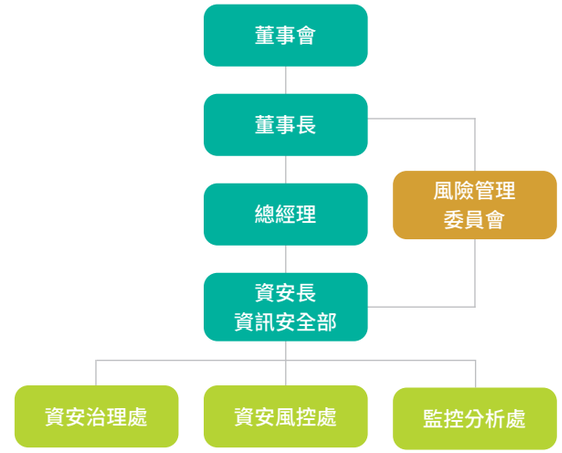
6.6 資訊安全與隱私權保護

6.6.1 資訊安全治理

為確保資訊安全並符合法規遵循及業務需求，南山人壽建立以 NIST CSF 2.0 為核心之資訊安全風險管理架構，並結合 ISO 27001 國際標準，涵蓋策略制定、執行監控及事件應變等資安管理機制，以確保資訊資產之機密性、完整性及可用性。

2025 年起本公司從外部遴聘董事會資安專業顧問，定期針對董事會進行資訊安全教育訓練，強化董事會對資訊安全與產業風險的敏感度與識別能力，掌握資安治理趨勢，將資安風險納入經營決策考量，在資安議題上形成共識，回應主管機關與利害關係人對資安治理的期待，進而帶動從上而下的資安組織文化，健全企業資訊安全決策管理能力。資訊安全長每季向風險管理委員會報告資訊安全整體執行情形，並於每年第一季彙整前一年度執行情況，經董事長、總經理、總稽核、資訊安全長及法令遵循主管檢視後，聯名出具內部控制制度聲明書，提請董事會審議通過。

於管理機制方面，本公司指派具資訊及資安實務經驗之副總經理層級高階主管擔任「資訊安全長」，綜理資訊安全政策推動及資源調度事宜，並設立資訊安全部為專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業。於 ISO 27001 資訊安全管理制度架構下，本公司成立「資訊安全推行小組」，協同資訊單位及第二、三道防線辦理資安作業之協調與研議，並每季召開資安會議；另每年召開資訊安全管理審查會議，由資訊安全長擔任主席，成員包括推行小組成員及 ISO 27001 適用範圍內之資訊作業部門主管，就資安要求事項進行管理審查，以確保資訊安全管理制度之有效性；南山人壽於 2025 年度共召開 18 場資安會議。



目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.6.2 資訊安全管理

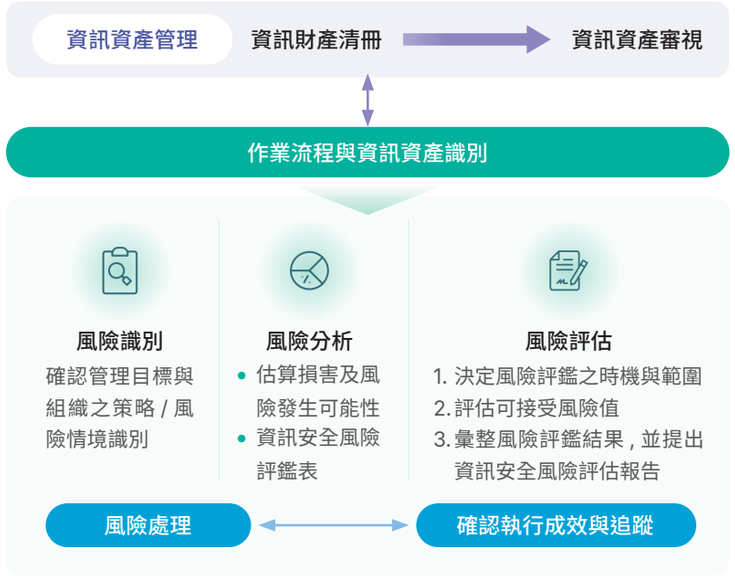
資訊安全治理策略

南山人壽訂有由董事會核定通過之《資訊安全政策》，其參考 ISO 27001 等國際標準建構管理架構，並結合內部業務需求與相關法令規範，建立資訊安全管理原則與控制機制，以確保資訊資產之機密性、完整性與可用性。適用範圍涵蓋所有內勤同仁與業務夥伴，以確保各項作業環節之資訊安全。

本公司就資訊委外作業訂有《資訊作業供應商安全管理要點》及《資訊委外服務安全管理程序》，作為供應商遴選與管理之依據。除評估供應商之專業能力與實務經驗外，並要求具備適當之資通安全管理機制或通過第三方驗證；如委外項目涉及機密業務，則須提供相關人員之資格與適任性證明。涉及雲端服務者，另依風險基礎原則加強審查其資安管理措施與作業環境，以強化資訊安全風險控管。

本公司透過資訊安全管理系統（ISMS）建構組織化之資訊安全管理機制，從事前預防、事中監控至事後應變，落實分層保護與持續改善。並藉由風險辨識、風險分析、風險評估及風險處理之系統化流程，對資訊資產進行分類管理，評估其價值與重要性，分析潛在弱點與威脅，將風險管理機制整合於資訊安全管理之中，以強化整體風險控管效能。

南山人壽於 2025 年以無缺失通過資訊安全管理系統 ISO 27001：2022 之驗證[註]；南山產物亦通過資訊安全管理系統 ISO 27001：2013 之驗證，並持續精進相關治理與管理作為。



此外，本公司參考 FFIEC 與 F-ISAC 金融資安治理成熟度評估框架，定期進行固有風險與網路安全成熟度之比對分析。經評估，本公司整體固有風險等級屬「小」，各控制領域成熟度以達「基礎（Baseline）」、「發展中（Evolving）」及「中等（Intermediate）」為符合預期。目前於「網路風險管理與監督」、「威脅情資管理與合作」及「網路事件管理與回應」等領域均已達預期水準，惟「網路安全管理」及「委外與依賴關係管理」部分控制措施尚有精進空間。經外部顧問評估，仍有少數控制項目未達基礎成熟度標準，後續將持續強化改善；並以邁向「進階（Advanced）」及「創新（Innovative）」成熟度為長期目標，全面提升資安治理韌性。

南山 2025 年辦理全公司同仁的社交工程演練，以檢視同仁對資安威脅之辨識與應變能力。演練結果整體開啟觸犯規則信件比率南山人壽約為 18%；南山產物約 8.3%，針對觸犯規則之人員，另加強資訊安全認知教育訓練，以降低重複發生風險。

此外，南山持續向業務單位及資訊單位同仁宣導資訊安全作業要求，並針對內勤同仁辦理資訊安全教育訓練，以提升資安意識並強化資訊安全管理效能。2025 年辦理董監事 1 小時「雲端服務資安管理風險與趨勢」課程、內勤同仁 3 小時資安教育訓練課程及資訊安全專責人員「新興科技風險與企業資安管理」課程總時數 15 小時；另針對業務夥伴辦理資訊安全教育訓練，受訓總時數達 88,569 小時。

南山人壽 2025 年度資安相關經費占整體資訊經費 9%，本公司依資訊安全政策及目標，提供規劃、監控、執行及持續改善資通安全管理所需之資源，並於資訊業務規劃與系統設計階段即納入資安防護需求，據以編列相應預算。

透過持續資源投入與制度化管理機制，強化資通安全風險之辨識與控管能力，以支持業務穩定運作及維護客戶權益。未來將持續結合業務發展需求與國際標準，優化資安管理體系，提升整體防護韌性。

本公司資安人員定期參與國際認證及資安相關研討會，持續掌握最新技術趨勢與實務發展，以強化整體資安策略與防護能力，2025 年南山人壽內勤同仁取得資安防護證照共計 91 張，每 10 億新臺幣總資產之投入比率約為 1.6%

註：驗證範圍含蓋了核可之電子商務及相關服務、資訊應用系統及相關資料庫、資料中心、災難復原中心及相關基礎設施等。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

資安具體落實情形

為達資安政策與目標，建立全面性的資安防護，公司採用縱深防禦（Defense in Depth）策略，從制度框架治理到技術實施全面防護：

評估組織資訊安全成熟度

本公司首次於 111 年完成資安成熟度評估，為考量資訊安全防護管理措施與時俱進，並於 114 年度再次進行資安成熟度評估，以客觀的量化指標評估資安防護程度，掌握整體資安防護情形，據以規劃資安改善優先順序，以達預期資安治理目標，滿足金融資安行動方案及永續金融評鑑之要求。

監控外部組織風險與辦理應變演練

透過設置資安監控中心（SOC），全天候偵測並管理安全威脅，實現快速應變機制。SOC 整合威脅情報來源，針對異常事件進行即時分析與處理。同時，透過數位風險保護（DRP）技術，實現全天候威脅偵測與即時應對，包含品牌偽冒、暗網網路犯罪與清查暴露於外部網路的核心資產等，進一步強化資訊安全全方位偵測與管理能力，支持業務運行穩定性與市場競爭力。為強化資訊系統韌性，本公司訂有「營運持續管理政策」、「資訊系統營運持續管理程序」、「營運持續計畫」等規範，每年定期辦理電腦系統災難備援演練，並於 113 年起邀請第三方服務商共同參與電腦系統災難備援演練，以強化跨機構協作機制及確保業務連續性。

完善弱點管理與追蹤機制

每年定期進行網站應用系統弱點掃描、主機系統弱點掃描、程式原始碼安全檢測、API 資訊安全檢測及組態管理檢測等全面檢視風險態樣趨勢，透過弱點管理平台，追蹤未修補漏洞的風險情形，確保及時採取防護與降低風險空窗期。

連結社交工程與績效考核

除例行實施擬真社交工程演練外，114 年本公司將社交工程演練觸犯率，與各單位績效考核連結，進一步提醒與要求同仁面對社交工程的警覺性，落實資訊安全人人有責。

部署雲地全方位防護

除部署本地端多層次安全防禦架構，包括但不限於防毒軟體（Antivirus）、端點偵測與應變機制（EDR）、變更稽核機制（Change Auditor）、防火牆（FW）、網路應用程式防火牆（WAF）、入侵防護系統（IPS）、防網頁置換系統、資料外洩防護系統（DLP）及分散式阻斷攻擊防護（Anti-DDoS）等，實現從外部威脅攔截到內部數據安全管理的全方位防護，同時導入雲端網路安全防護機制，提供進階之分散式阻斷服務攻擊防護（Anti-DDoS）、網站應用程式防火牆（WAF）與內容傳遞網路（CDN）等防護，強化對外服務站台及雲端服務安全性。

網路安全保險

公司於 2022 年起，每年持續投保「網路安全保險」，保障內容包含資通安全防護保險、資料保護險、網路錯誤或疏漏責任保險、資訊系統不法行為保險和資訊服務業專業責任保險等，以減緩或降低第三人因資料外洩受到損害而衍生之賠償風險。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

6.6.3 個資與隱私權保護

政策與治理架構

南山人壽重視保戶個人資料與隱私權保護，訂定《隱私權保護聲明》、《客戶資料共享之隱私權政策》及《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》，相關隱私權政策適用於南山人壽整體營運活動，並明確規範個資之蒐集、處理與利用原則。涵蓋蒐集資訊之類型與使用方式，並保障保戶對其個資享有同意、退出、查閱、移轉、更正及刪除等權利，同時訂有第三方揭露管理機制，確保各項業務運作均符合個人資料保護法與隱私權保護原則。

為強化治理機制，設置由總經理擔任管理代表之「個人資料保護管理委員會」，負責督導全公司個資保護管理制度之規劃及執行，並於委員會轄下設立「個人資料安全維護小組」，負責個資安全維護計畫之落實與管理，且至少每季召開會議，持續檢視制度運作成效，以確保個人資料保護與管理措施之有效落實。

為確保個人資料保護管理制度之有效運作，南山人壽每年定期辦理個資盤點、個資風險評鑑及個資保護作業自評等內部查核機制，並彙整編製年度《個人資料保護管理自我評估報告書》。2025 年個資風險評鑑結果顯示，南山於個人資料保護流程與管理作業，均符合個人資料保護法相關規範與既定管理標準。

除內部檢核外，南山亦通過 BS 10012：2017 個人資料管理系統國際標準認證，透過第三方機構之定期查核與驗證，強化制度之客觀性與完整性。並依循 PDCA（Plan-Do-Check-Act）持續運作與改善，落實對保戶個人資料之嚴謹管理與持續精進。

南山人壽採用國際安全認證之 SSL（Secure Sockets Layer）及符合網路層傳輸安全協定（Transport Layer Security, TLS）標準之加密機制，確保資料於傳輸過程中之機密性與完整性。同時，透過防火牆、入侵偵測系統及全公司防毒機制等多重資訊安全防護措施，強化系統防禦能力，防範未經授權之存取與惡意程式攻擊。

此外，公司已導入個人資訊管理系統（PIMS）認證，建立完善之個人資料管理制度與管控措施，從制度面與技術面雙軌強化資料保護，確保個人資料之安全性。

南山人壽訂有『子公司財務業務應通報事項作業要點』，要求子公司對於特定事項應通報南山人壽，其中發生足以損及客戶權益、影響公司信譽或危害公司正常營運之系統異常事件、資訊安全事件或資訊作業事件更列為重大通報事項，子公司除應向南山人壽指定之受理通報單位通報外，並應副知南山人壽之子公司監管單位，由其追蹤相關作業辦理狀況，以確保事件處理之即時與妥適性。

南山人壽
隱私權保護聲明

個資委外管理

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

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

6.1 穩健公司治理
6.2 轉型金融
6.3 供應鏈管理
6.4 風險管理
6.5 數位治理
6.6 資訊安全與隱私權保護

附錄

個資與隱私權保護教育訓練

南山積極將個資保護原則內化於組織文化與日常營運中，並將個資保護列為南山人壽內勤員工之必修課程，透過網路學習平台及視訊課程，持續推動個資保護之宣導與教育訓練。南山人壽於 2025 年度辦理個資保護基礎訓練、進階訓練、個資盤點及個資管理系統驗證等教育訓練課程，年度個資訓練課程總時數為 36,039 小時；南山產物於 2025 年度亦辦理個資保護相關教育訓練課程，年度個資訓練課程總時數為 874 小時，以持續強化內勤員工對個人資料保護之風險意識。

個資與隱私權保護事件處理

南山於 2025 年未發生經認定屬重大之個人資料或資訊安全事件[註]。南山人壽於 2025 年度資訊外洩事件數量計 30 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 67 人。經查，前揭資訊外洩事件大多為業務夥伴之作業疏失案件，其次為內勤員工行政失誤及郵局遺失或投遞錯誤案件，均未涉及重大資訊洩露或侵犯客戶隱私等情事。就業務夥伴及內勤員工行政疏失案件，南山人壽除了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，亦會製作相關宣導影片，置於本公司相關官網，抑或是在電梯中播放，以傳達予所有業務夥伴及內勤員工，而非僅針對事故發生單位進行宣導；就郵局疏失案件，南山人壽已向事故發生郵局及郵政總局反映應宣導郵件投遞處理原則及避免此類情事發生，郵政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，南山人壽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。

南山人壽除了落實上開因應措施外，每季均會針對個資通報案件於個資安維護小組會議進行報告，以掌握案件改善情形，避免類似情事再次發生；對於通知信函內容亦會視作業類型適時進行個資隱碼，以降低個資外洩損害；另就人員作業疏失案件，必要時亦將為相關之處分。

南山人壽謹守主管機關個資保護法規範，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，同時依據《作業風險事件通報要點》規定，對於個資事故通報案件，應於事件發生或發現日後的 2 個工作日內完成作業風險事件首次通報至風險管理部，並進行後續事件衝擊評估及事件損失抵減處理。南山人壽對違反個人資料保護法令或公司內部規範之行為採取零容忍態度；倘有公司內勤員工或業務夥伴違反相關規範，將依違規情節採取適當之矯正、預防及懲處措施，其中內勤員工依本公司《員工獎懲要點》規定辦理，業務夥伴則依金管會訂定之《保險業務員管理規則》規定處理。

註：南山人壽重大個資事故之認定標準為洩漏個資筆數達兩千筆以上，南山產物則以五千筆為基準。

資訊洩露案件統計

通報來源		件數	處理情形
申訴案件	內部（如：官網、申訴管道、客服中心等）	19	• 權責單位已依規定進行個資通報，並妥善向客戶進行說明後續處理方式。
	外部單位（如：評議中心）	2	
	主管機關	1	
其他非申訴案件		8	

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

附錄

GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄
GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

附錄一、GRI 準則索引表

使用聲明	南山人壽保險股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2025 年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止期間的內容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

主題	揭露項目	對應章節	頁碼	備註 / 省略理由
GRI 2：一般揭露	2-1 組織詳細資訊	關於報告書 公司簡介	5 11	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於報告書	5	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	5	
	2-4 資訊重編	請詳各章節內文註解	-	
	2-5 外部保證 / 確信	關於報告書 附錄十一 會計師有限確信報告 附錄十二 獨立保證聲明書	5 192 194	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	公司簡介	11	
	2-7 員工	3.1.2 多元共融的工作場域	72	
	2-8 非員工的工作者	3.1.2 多元共融的工作場域 3.2 業務夥伴及協力工作人員	72 79	
	2-9 治理結構及組成	6.1.1 公司治理	133	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	6.1.1 公司治理	133	
	2-11 最高治理單位的主席	6.1.1 公司治理	133	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續價值管理與架構 6.1.1 公司治理	23 133	
	2-13 衝擊管理的負責人	永續價值管理與架構	23	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於報告書	5	
	2-15 利益衝突	6.1.1 公司治理	133	
	2-16 溝通關鍵重大事件	6.1.1 公司治理 6.1.2 誠信經營	133 138	

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

主題	揭露項目	對應章節	頁碼	備註 / 省略理由
GRI 2：一般揭露	2-17 最高治理單位的群體智識	6.1.1 公司治理	133	
	2-18 最高治理單位的績效評估	6.1.1 公司治理	133	
	2-19 薪酬政策	6.1.1 公司治理	133	
	2-20 薪酬決定流程	6.1.1 公司治理	133	
	2-21 年度總薪酬比率	6.1.1 公司治理	133	
	2-22 永續發展政策的聲明	董事長的話	6	
	2-23 政策承諾	重大主題鑑別與管理 4.1 守護人權 6.1.2 誠信經營 6.3 供應鏈管理	30 85 138 153	
	2-24 納入政策承諾	永續價值管理與架構 1.2.1 公平待客 6.1.1 公司治理 6.1.2 誠信經營 6.1.4 法令遵循 6.3 供應鏈管理	23 43 133 138 143 153	
	2-25 補救負面衝擊的程序	利害關係人鑑別與溝通 重大主題鑑別與管理 1.2.1 公平待客 1.2.2 客戶滿意度 3.1.2 多元共融的工作場域 6.1.2 誠信經營	27 30 43 48 72 138	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	利害關係人鑑別與溝通 3.1.2 多元共融的工作場域 6.1.2 誠信經營	27 72 138	
	2-27 法規遵循	6.1.4 法令遵循	143	
	2-28 公協會的會員資格	公司簡介	11	
	2-29 利害關係人議合方針	利害關係人鑑別與溝通	27	
	2-30 團體協約	3.2 業務夥伴及協力工作人員	79	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。

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄
GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

主題	揭露項目	對應章節	頁碼	備註 / 省略理由
GRI 3：重大主題	3-1 決定重大主題的流程	重大主題鑑別與管理	30	
	3-2 重大主題列表	重大主題鑑別與管理	30	
	3-3 重大主題管理	永續價值管理與架構 重大主題鑑別與管理	23 30	
重大主題：責任投資				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 6.2.2 責任投資	30 148	
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	6.2.2 責任投資	148	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.2.2 責任投資	148	
重大主題：數位金融與 AI 治理				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 6.5 數位治理	30 162	
重大主題：氣候與自然策略				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 5.1 氣候與自然韌性	30 101	
GRI 102：氣候變遷 2025	102-1 減緩氣候變遷的轉型計劃	5.1.2 氣候相關財務揭露 5.2.1 溫室氣體與能源管理	102 120	
201：經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	5.1.2 氣候相關財務揭露	102	
重大主題：財務健康與包容				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 4.2 普惠金融	30 88	
203：間接經濟衝擊	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.2 普惠金融	88	
重大主題：營運績效				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	公司簡介 重大主題鑑別與管理	11 30	
201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	公司簡介	11	
	201-4 取自政府之財務補助	公司簡介	11	

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄
GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

主題	揭露項目	對應章節	頁碼	備註 / 省略理由
重大主題：法令遵循				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 6.1.4 法令遵循	30 143	
206：反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	6.1.4 法令遵循	143	2025 年南山人壽無發生涉及反競爭行為、反托拉斯或壟斷行為之訴訟案件。
重大主題：公平待客與服務品質管理				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 1.2 客戶關係與權益	30 43	
417：行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	1.2.1 公平待客 6.1.4 法令遵循	43 143	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.1.4 法令遵循	143	2025 年南山人壽無發生未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規之情事。
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	6.1.4 法令遵循	143	2025 年南山人壽無發生未遵循行銷傳播相關法規之情事。
重大主題：資訊安全與隱私保護				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 6.6 資訊安全與隱私權保護	30 165	
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	6.6.3 個資與隱私權保護	168	
重大主題：公司治理與誠信經營				
GRI 3：重大主題	3-3 重大主題管理	重大主題鑑別與管理 6.1.1 公司治理 6.1.2 誠信經營	30 133 138	
205：反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	6.1.2 誠信經營	138	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.1.2 誠信經營 6.3 供應鏈管理	138 153	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	6.1.2 誠信經營	138	
405：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	3.1.2 多元共融的工作場域 6.1.1 公司治理	72 133	

註：GRI 405 員工多元化與平等機會認定範疇依準則定義以本公司內勤同仁為主。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

主題	揭露項目	對應章節	頁碼	備註 / 省略理由
永續主題：綠色營運				
302：能源	302-1 組織內部的能源消耗量	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	302-3 能源密集度	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	302-4 減少能源消耗	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
305：排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	305-4 溫室氣體排放強度	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
	305-5 溫室氣體排放減量	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120	
永續主題：員工權益與福祉				
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	3.1.1 人才培育與留任	63	
	401-3 育嬰假	3.1.1 人才培育與留任	63	
403：職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-3 職業健康服務	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-6 工作者健康促進	3.1.3 職場健康與安全	74	
	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	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.1.3 職場健康與安全	74	

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

主題	揭露項目	對應章節	頁碼	備註 / 省略理由
403：職業安全衛生	403-9 職業傷害	3.1.3 職場健康與安全	74	
	403-10 職業病	3.1.3 職場健康與安全	74	
永續主題：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	3.1.2 多元共融的工作場域	72	
406：不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.1.2 多元共融的工作場域	72	
永續主題：公眾及客戶健康與安全				
416：顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	6.2.1 綠色商品	146	
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	-	-	無此情事
永續主題：社會參與及公共政策影響力				
415：公共政策	415-1 政治捐獻	-	-	無此情事
永續主題：人才吸引與發展				
401：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	3.1.1 人才培育與留任	63	
404：教育與訓練	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.1.1 人才培育與留任	63	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	3.1.1 人才培育與留任	63	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.1.1 人才培育與留任	63	
永續主題：人權承諾與保障				
406：不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.1.2 多元共融的工作場域	72	
永續主題：風險管理				
201：經營績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	5.1.2 氣候相關財務揭露	102	
永續主題：永續供應鏈管理				
308：供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選新供應商	6.3 供應鏈管理	153	

註：GRI 405 員工多元化與平等機會認定範疇依準則定義以本公司內勤同仁為主。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

兩年度變動情形	永續主題	說明
新增重大主題	法令遵循	考量法規與監理要求持續強化，並依本年度重大性評估結果顯示其重要性提升。
新增重大主題	數位金融與 AI 治理	考量金融數位轉型與 AI 應用快速發展，相關治理與風險管理重要性提升；本公司於數位治理面向推動多項具體措施並列為策略重點，且本年度重大性評估結果顯示其重要性提高，爰新增本主題。
新增重大主題	氣候與自然策略	配合國際淨零趨勢與自然風險揭露框架發展，本公司於 2025 年導入 Taskforce on Nature-related Financial Disclosures（TNFD）專案，強化自然相關風險與機會管理，並依本年度重大性評估結果顯示其重要性提高，爰新增本主題。
新增重大主題	財務健康與包容	「百歲人生，有備而來」為本公司推動主軸，考量本公司於普惠金融之影響力，並依本年度重大性評估結果顯示其重要性提高，爰新增本主題。
調整名稱	公平待客與服務品質管理	考量本公司持續深化公平待客原則之落實，並提升與同業揭露架構之可比性，爰將原「客戶關係與服務品質管理」調整為「公平待客與服務品質管理」。
重大主題 → 基本主題	人權承諾與保障	已將人權議題內化於日常營運，並參酌重大性評估結果，爰將其列示為基本主題。

附錄二、SASB 指引索引表

揭露主題	指標	對應章節	其他說明			頁碼
企業營運指標	FN-IN-000.A 有效保單數量，按商品部門別： • 財產及意外 • 人壽 • 再保險分入業務	公司簡介	人壽保險	產物保險	再保險	11
			1,191 萬	219 萬	43	
為客戶提供透明資訊與公允建議	FN-IN-270a.1 與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	6.1.4 法令遵循	2025 年南山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			143
	FN-IN-270a.2 投訴對理賠比率	1.2.2 客戶滿意度	南山人壽	南山產物		48
			0.237%	0.746%		
	FN-IN-270a.3 客戶留存率	1.2.2 客戶滿意度	2025 年南山人壽客戶保留率：99.4%			48

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄
GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

揭露主題	指標	對應章節	其他說明				頁碼
為客戶提供透明資訊與公允建議	FN-IN-270a.4 向客戶告知商品資訊之作法之描述	1.2.1 公平待客					43
將環境、社會及治理因素納入投資管理	FN-IN-410a.2 將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	6.2.2 責任投資					148
設計用以激勵負責任行為之保單	FN-IN-410b.1 與能源效率及低碳技術相關之保費	6.2.1 永續保險					146
	FN-IN-410b.2 對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	1.1 保戶健康守護					37
財務碳排放	FN-IN-410.c.1 財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分（tCO_2e）	5.1.2 氣候相關財務揭露 5.2.1 溫室氣體與能源管理	範疇一	範疇二	範疇三（差旅）	範疇三（財務碳排放）	102 120
			1,674.49	12,596.06	141.58	12,744.74	
	FN-IN-410.c.2 按資產類別之各行業之總暴險	5.1.2 氣候相關財務揭露					102
	FN-IN-410.c.3 包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	5.1.2 氣候相關財務揭露					102
	FN-IN-410.c.4 用以計算其財務碳排放之方法論之描述	5.1.2 氣候相關財務揭露					102
實體風險暴險	FN-IN-450a.1 來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失（PML）	-	相關指標回應資訊請詳參南山產物保險股份有限公司 2025 年永續報告書。				-
	FN-IN-450a.2 分別歸因於已建構模型之天然災害 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別	-	相關指標回應資訊請詳參南山產物保險股份有限公司 2025 年永續報告書。				-
	FN-IN-450a.3 將環境風險納入 個別合約核保過程 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	6.2.1 永續保險					146

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄
GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

揭露主題	指標	對應章節	其他說明	頁碼
系統風險管理	FN-IN-550a.1 衍生工具暴險，按類別劃分： 1. 非中央清算之衍生工具之總暴險 2. 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額 3. 中央清算之衍生工具之總暴險	-	目前僅有非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受抵押品之部位，請詳南山人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告 (民國 114 年度及 113 年度)_ 透過損益按公允價值衡量之金融資產 (p.42)	-
	FN-IN-550a.2 借券擔保資產之公允價值總額	-	2025 年本公司金融資產證券出借協議之公允價值總額：詳南山人壽保險股份有限公司及子公司合併財務報告暨會計師查核報告 (民國 114 年度)_ (八) 金融資產之移轉 (p.48)	-
	FN-IN-550a.3 管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	6.4.2 風險辨識與管理		157

附錄三、聯合國全球盟約對照表

揭露主題	指標	對應章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	4.1 守護人權	85
	保證不與踐踏人權者同流合汙	4.1 守護人權	85
勞動標準	在企業界應支持結社自由及承認確實集體談判權	3.1.2 多元共融的工作場域	72
	消除一切形式的強迫和包容強制勞動	3.1.2 多元共融的工作場域	72
	確實廢除童工	3.1.2 多元共融的工作場域	72
	消除就業和職業方面的歧視	3.1.2 多元共融的工作場域	72
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	5 環境健康	100
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的作法	5 環境健康	100
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	5 環境健康	100
反貪腐	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	6.1.2 誠信經營	138

目錄
永續南山
1 個人健康
2 生活健康
3 企業健康
4 社會健康
5 環境健康
6 治理與創新
附錄
GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

附錄四、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			
編號	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	6.6.3 個資與隱私權保護	168
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	4.2.3 普惠金融非財務性支持	89
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	1.1 保戶健康守護 4.2.2 普惠金融商品與服務 6.2.1 綠色商品	37 88 146

附錄五、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			
編號	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	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
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)	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
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	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
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	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
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	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	5.2.1 溫室氣體與能源管理	120
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	5.1.1 SBT 減碳路徑與執行成果 5.1.2 氣候相關財務揭露 5.2.1 溫室氣體與能源管理	101 102 120
9	溫室氣體盤查及確信情形	5.2.1 溫室氣體與能源管理 附錄九 各類管理系統證書	120 185

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

附錄六、保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引			
揭露內容		對應本報告書章節	頁碼
治理機制	1. 董（理）事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露	5.1.2 氣候相關財務揭露	102
	2. 得設立隸屬於董（理）事會之委員會，並明確劃分董（理）事會或隸屬董（理）事會之委員會與高階管理階層之職責		
策略	1. 鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響		
	2. 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序		
	3. 訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量		
	4. 依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策		
風險管理機制	1. 風險管理及監控		
	2. 情境分析及壓力測試		
	3. 投資管理		
指標與目標	1. 設定評估及管理氣候相關風險之指標	5.1.1 SBT 減碳路徑與執行成果 5.1.2 氣候相關財務揭露 6.1.1 公司治理	101 102 133
	2. 設定氣候相關風險管理之目標		
	3. 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標		
	4. 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指		

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

附錄七、聯合國責任投資原則（PRI）索引表

PRI 原則	南山人壽實踐作法	對應章節
將 ESG 議題納入投資分析與決策流程	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： • 投資前之分析及決策： 1. 排除賭博、色情、國防、軍火產業等不符合永續精神之企業，並於新增投資標的時，依不同標的之屬性，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及對永續發展之承諾與實踐。 2. 檢視標的是否落入高碳排產業清單，針對落入高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃。 3. 為強化氣候相關風險之投資管理機制，針對具較高氣候轉型風險者，檢視其是否承諾淨零或碳中和。 4. 不再主動新增石油和天然氣鑽探、煤炭與消耗性燃料、燃氣事業等產業之直接投資。 • 投資後之控管： 1. 追蹤投資標的是否有 ESG 風險明顯惡化情況，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。 2. 常態性檢視庫存標的是否落入高碳排產業清單，並針對落入高碳排產業清單之標的，檢視其是否提出減碳規劃。 3. 對具較大氣候轉型風險之庫存標的定期審視是否有承諾淨零或碳中和，並評估其所涉氣候相關風險之變動。 4. 每年檢視既有投資部位是否有落入石油和天然氣鑽探、煤炭與消耗性燃料、燃氣事業等產業之直接投資。	6.2.2 責任投資
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	• 積極實踐股東行動主義，參與被投資公司股東會。 • 逐案分析議案內容是否重大違反環境、社會、公司治理、重大不利氣候風險，或有礙被投資公司永續經營之事項。 • 贊成低碳轉型計畫議案，並適時利用議案內容，與被投資公司溝通、分享責任投資理念。	
要求投資標的適當揭露 ESG 資訊	• 利用與被投資公司對話溝通之機會，鼓勵被投資公司揭露 ESG 資訊或交換永續議題之發展進程，包含設定減碳路徑、加入國際減碳組織或編製符合國際揭露框架之永續報告書。	
促進投資業界接納與落實責任投資	• 責任投資團隊向投資業務夥伴（如：交易對手及中介機構等）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。 • 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。	
建立合作機制，強化責任投資原則執行效能	• 與資料庫業者溝通，依實務作業需求購置資料庫，涵蓋 ESG 三面向之基礎性評等分析、ESG 風險指標與風險事件剖析等資訊。	
揭露與報告落實責任投資的作為與過程	• 每年發布永續報告書，並公開揭露機構投資人盡職治理守則執行情形。	

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

附錄八、聯合國永續保險原則（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	**企業策略** • 每季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。 • 南山人壽推動「五大健康帳戶」策略，結合保險商品、健康促進服務與 ESG 理念，打造永續健康生態圈。五大面向包含：個人健康帳戶、生活健康帳戶、企業健康帳戶、社會健康帳戶及環境健康帳戶。	永續健康策略特刊 永續價值管理與架構
	風險管理與核保 • 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（AIgo）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。 • 南山產物亦於核保流程中，納入各項 ESG 議題考量，針對高汙染行業，如煤炭開採產業、燃煤發電產業、非典型油氣產業，進一步檢視其轉型計劃，針對無轉型計劃者進行適當議合行為。而針對 ESG 相關產業（如太陽能、風力發電、儲能櫃等綠能產業）有單獨的核保規範以協助相關行業進行保險安排之建議。	6.2.1 綠色商品 6.4.2 風險辨識與管理
	商品與服務 **「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「現金回饋」、「保障增額」及「保費折減」三項運作機制為主，透過獎勵機制，將保戶自主健康管理的觀念與保險商品結合，鼓勵被保險人規律運動、接觸健康飲食，進而降低罹病率，以達到事前預防之效益，同時減少醫療成本，創造三贏外溢效果。 **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。2025 年捐贈保費約新臺幣 2,152 萬元，協助 11.1 萬名弱勢民眾獲得最高新臺幣 30 萬元之意外保障。	1.1 保戶健康守護 2.1.1 健康守護圈 4.2 普惠金融
	理賠管理： • 理賠申請案件如屬文件齊全且無需調查之 Clean case 案件，2025 年每件平均處理天數 4.3 天。 • 蒐集客戶意見回饋與滿意度，2025 年理賠整體服務滿意度為 98.12%。 • 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。 • 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。	1.2 客戶關係與權益

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

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	**銷售與推廣** • 2025 年辦理「公平待客原則政策及策略」數位課程，本課程共計 4,300 人完訓，佔全體員工達 98%，並透過課後測驗，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。	1.2.1 公平待客
	投資管理 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。	6.2.2 責任投資
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	**客戶與供應商** • 客戶：推廣健康促進觀念，結合創新保險科技（InsurTech）的數位化工具，開發具健康外溢特性的創新保險商品，並打造「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。 • 供應商：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。 **保險人、再保險人與經紀仲介機構** • 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。	3.2 業務夥伴及協力工作人員
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	**政府單位、保險監理單位及決策者** • 啟動 IFRS S1/S2 永續揭露準則之導入工作，積極回應金管會「上市櫃公司永續發展行動方案」。 • 承諾 SBT 科學基礎減碳目標以達成巴黎協定目標，並持續落實相關低碳行動方案之推動與執行。	5.1.1 SBT 減碳路徑與執行成果 6.2.2 責任投資
	其他主要利害關係人 • 南山人壽前瞻國人長照與健康風險趨勢，攜手工研院健康樂活與智慧醫療照護聯盟發布《2025 永續健康白皮書》，透過跨界合作整合產業調查與醫學文獻分析，系統性檢視國人生活型態與疾病風險之關聯。研究指出，運動不足、睡眠延後、高糖高油飲食及塑膠微粒暴露已成為跨世代共通挑戰；同時彙整醫學實證提出失智症前期可能出現之聽力退化、咀嚼功能不足、膽固醇過高、睡眠呼吸中止及語速變慢等警訊，強調多項風險因子具可預防與可改善特性。本公司透過與研究機構、醫療專家及產業聯盟等利害關係人協作，倡議以預防為核心之健康促進行動，提升全民健康識能與自我管理能力，強化社會整體健康韌性與永續發展基礎。 • 南山人壽透過 Facebook 粉絲專頁與 YouTube 影音平台等數位渠道，並透過報章雜誌刊登與永續健康專刊之發行，將專業保險知識轉化為淺顯易懂的衛教與風險管理概念，致力於推廣銀髮健康、關懷弱勢族群，發揮保險產業的社會影響力。	2.1.2 永續健康白皮書
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	• 自 2014 年起，南山人壽每年自主編製永續報告書，並取得第三方獨立機構認證。2024 年報告書全面依循 GRI 準則、SASB 保險業指標、聯合國全球盟約、IIRC 之整合性報告（IR）框架，同時嚴格遵循臺灣證交所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》、「永續揭露指標 - 金融保險業」及「上市上櫃公司氣候相關資訊」等揭露要求，確保非財務資訊之透明性。 • 建置企業永續網站，於年度終了後六個月內完成官網「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。	關於報告書 附錄

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

附錄九、各類管理系統證書

- ISO 10002 客戶申訴處理管理系統

Certificate TW23/00000988

The management system of

Nan Shan Life Insurance Co. Ltd.

2F., No. 144, Sec. 2, Minquan E. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104470, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 10002:2018

For the following activities

Insurance Customer Relationship and Complaint Management.

This certificate is valid from 11 December 2023 until 11 December 2026 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.

Issue 1. Certified since 11 December 2023

Authorised by

Stephen Pao

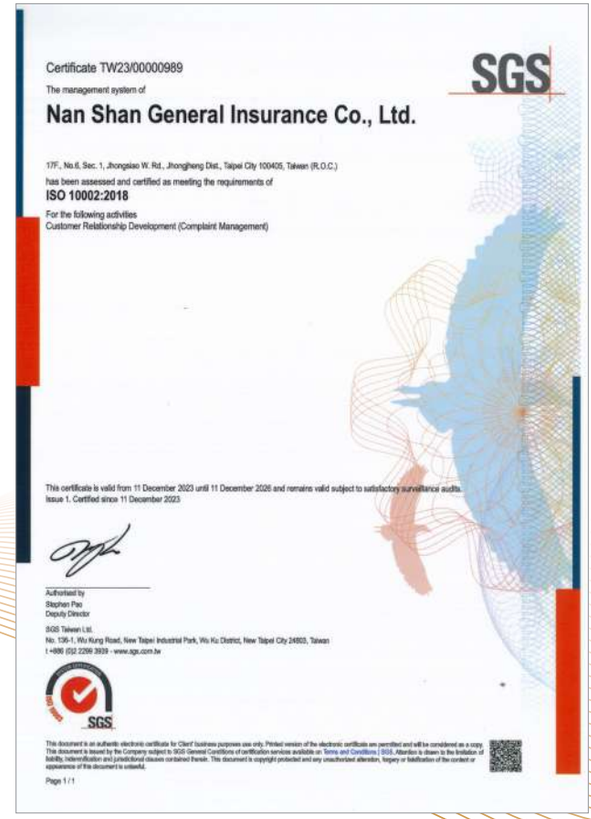
Deputy Director

SGS Taiwan Ltd.

No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan

t +886 (02) 2299 3939 - www.sgs.com.tw

Page 1 / 1



Certificate TW23/00000989

The management system of

Nan Shan General Insurance Co., Ltd.

17F., No.6, Sec. 1, Jhongsiao W. Rd., Jhongheng Dist., Taipei City 100405, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 10002:2018

For the following activities

Customer Relationship Development (Complaint Management)

This certificate is valid from 11 December 2023 until 11 December 2026 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.

Issue 1. Certified since 11 December 2023

Authorised by

Stephen Pao

Deputy Director

SGS Taiwan Ltd.

No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan

t +886 (02) 2299 3939 - www.sgs.com.tw

Page 1 / 1

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

ISO 14001 環境管理系統

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 2025 年 10 月 19 日 至 2028 年 10 月 18 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核

版次 9. 原始註冊日期 2016 年 10 月 18 日

其它場區/合法實體之驗證活動於後續頁上列出

前證書到期日 2025 年 10 月 18 日

重新驗證稽核日期 2025 年 09 月 19 日

L. Moran

簽署

Liz Moran

Business Manager

SGS United Kingdom Ltd

Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK

t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com

本文件為具簽的電子版證書，僅供客戶用於其商用途，此電子證書允許其列印版本被視為副本，本文件由本公司依據可取得之 Terms and Conditions | SGS, 中之 SGS 驗證服務通用條款提供，敬請注意其中有關內容之責任範圍、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、偽造或篡改皆屬違法。

頁 1 / 3

ISO 50001 能源管理系統

此為證書 TW16/01015 譯本

下述組織

南山人壽保險股份有限公司

110401 台北市信義區莊敬路 168 號(排除 1F 出租區域)

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 2025 年 11 月 16 日 至 2028 年 11 月 16 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核

版次 9. 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

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 2299 3939 - www.sgs.com.tw

Management System Certification

MS001

本文件為具簽的電子版證書，僅供客戶用於其商用途，此電子證書允許其列印版本被視為副本，本文件由本公司依據可取得之 Terms and Conditions | SGS, 中之 SGS 驗證服務通用條款提供，敬請注意其中有關內容之責任範圍、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、偽造或篡改皆屬違法。

頁 1 / 3

ISO 14046 水足跡查證聲明書

意見書編號 TW25/00793WFP

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

魏怡宇

管理與保證事業群副總裁

版次:1

意見書發證日期：2025年12月29日

意見書有效日期：2027年12月28日

TGP58-15-3 2501

台灣檢驗科技股份有限公司

24816 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.tw

本查證意見書不可單獨使用，需與查證範圍、目標、準則及結論頁面共同使用始具效力

第1頁 共1頁

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

ISO 14064-1 溫室氣體查證

意見書編號 TW26/00265GG

SGS

溫室氣體查驗意見書

2025 年溫室氣體排放資訊

南山人壽保險股份有限公司

110 台北市信義區莊敬路 168 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2019 完成查驗，提出經修改之查驗意見，其符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
1,647.1468 公噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量
16,497.4832 公噸二氧化碳當量
直接與間接溫室氣體總排放量
18,287.534 公噸二氧化碳當量
簽署人

鮑柏宇
管理與保證事業群副總裁
日期: 2026年06月09日
版次:1

TGP56B-15-1 2601
台灣檢驗科技股份有限公司
248016 新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com

SGS

本查驗意見書不可單頁使用，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13頁

意見書編號 TW26/00122GG

SGS

溫室氣體查驗意見書

2025 年溫室氣體排放資訊

南山產物保險股份有限公司

100 台北市中正區忠孝西路一段 6 號 19 樓

經本公司依據 ISO 14064-3:2019 完成查驗，提出經修改之查驗意見，其符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
27.3386 公噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量
1,527.5219 公噸二氧化碳當量
直接與間接溫室氣體總排放量
1,554.861 公噸二氧化碳當量
簽署人

鮑柏宇
管理與保證事業群副總裁
日期: 2026年04月21日
版次:1

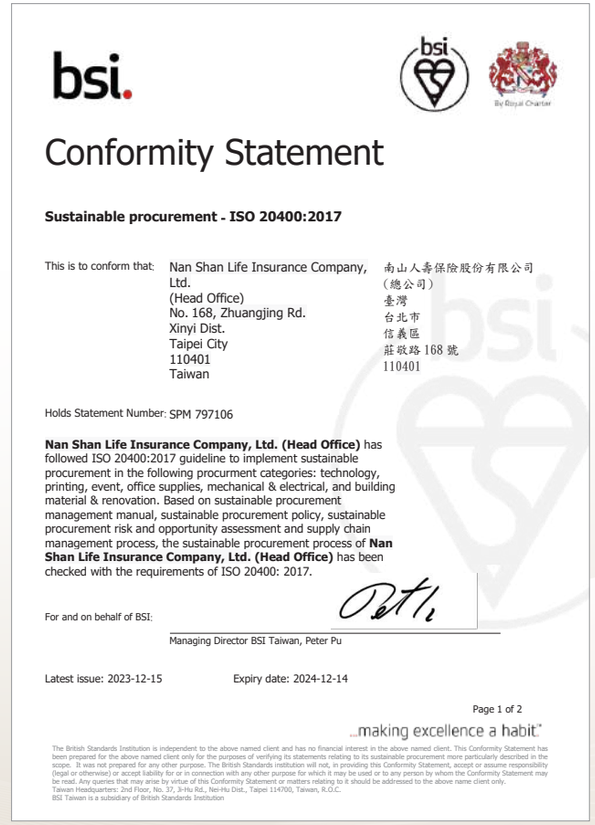
TGP56B-15-1 2601
台灣檢驗科技股份有限公司
248016 新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com

SGS

本查驗意見書不可單頁使用，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 20400 永續採購指南



bsi.

Conformity Statement

Sustainable procurement - ISO 20400:2017

This is to conform that: Nan Shan Life Insurance Company, Ltd.
(Head Office)
No. 168, Zhuangjing Rd.
Xinyi Dist.
Taipei City
110401
Taiwan

南山人壽保險股份有限公司
（總公司）
臺灣
台北市
信義區
莊敬路 168 號
110401

Holds Statement Number: SPM 797106

Nan Shan Life Insurance Company, Ltd. (Head Office) has followed ISO 20400:2017 guideline to implement sustainable procurement in the following procurment categories: technology, printing, event, office supplies, mechanical & electrical, and building material & renovation. Based on sustainable procurement management manual, sustainable procurement policy, sustainable procurement risk and opportunity assessment and supply chain management process, the sustainable procurement process of **Nan Shan Life Insurance Company, Ltd. (Head Office)** has been checked with the requirements of ISO 20400: 2017.

For and on behalf of BSI:

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Latest issue: 2023-12-15 Expiry date: 2024-12-14

Page 1 of 2

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Conformity Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainable procurement more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards institution will not, in providing this Conformity Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Conformity Statement may be read. Any queries that may arise by virtue of this Conformity Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114700, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1及S2導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

- ISO 22301 營運持續管理系統

bsi.

Certificate of Registration

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 22301:2019

This is to certify that: Nan Shan Life Insurance Co., Ltd.
No. 168, Zhuangjing Rd.
Xinyi Dist.
Taipei City
110401
Taiwan

Holds Certificate No: **BCMS 761441**

and operates a Business Continuity Management System which complies with the requirements of ISO 22301:2019 for the following scope:

The provision of life insurance customer services including claim, policy owner service, customer consultation and complaint management, underwriting, premium collection and related supporting activities.

For and on behalf of BSI:

Michael Lam, Senior Vice President, APAC Assurance

Original Registration Date: 2022-02-16
Effective Date: 2025-02-16
Latest Revision Date: 2025-02-09
Expiry Date: 2028-02-15

Page: 1 of 3

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

- ISO 27001 資訊安全管理系統

Certificate TW14/11003 / 證書 TW14/11003

The management system of / 下述組織

Nan Shan Life Insurance Co., Ltd.
南山人壽保險股份有限公司

2F, 5F, 6F, 7F, No. 2, Lane 150, Section 5, Xinyi Road, Xinyi District, Taipei City 110416
110416 台北市信義區信義路五段 150 巷 2 號 2、5、6、7 樓

has been assessed and certified as meeting the requirements of
的管理系統已經過審核，並被證明符合下述要求

ISO/IEC 27001:2022

For the following activities / 所涵蓋的活動範圍
Provision of following information security related management activities in accordance with the Statement of Applicability version 3.0.
- authorized e-commerce businesses and associated services;
- information systems and associated databases;
- data centre, disaster recovery site and associated infrastructures;
- network.

依據適用性聲明書版本 3.0，提供下列資訊安全相關管理活動
- 核可之電子商務及相關服務；
- 資訊應用系統及相關資料庫；
- 資料中心、災難復原中心及相關基礎設施；
- 網路。

This certificate is valid from 16 January 2026 until 09 December 2026 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
此證書的有效期自 2026 年 01 月 16 日 至 2026 年 12 月 09 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核

Issue 9. Certified since 09 December 2014
版次 9 原始認證日期 2014 年 12 月 09 日
Certified activities performed by additional sites are listed on subsequent pages.
其它場所/合法實體之驗證活動於後續頁上列出

L. Moran

Authorised by / 簽署
Liz Moran
Business Manager

SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com

Page 1 / 2 / 頁 1 / 2

Certificate TW17/00530

The management system of

Nan Shan General Insurance Co., Ltd.

18F., No.6, Sec. 1, Zhongxiao W. Rd., Zhongzheng Dist., Taipei City 10041, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO/IEC 27001:2022
Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements

For the following activities
Provision of the following information security management activities by the Technology & Application Department, in accordance with Statement of Applicability version 1.3:
(1) Development and maintenance of the "E-Commerce Center" and "Customer Portal";
(2) Management and maintenance of the server room and network.

This certificate is valid from 03 June 2026 until 03 June 2029 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Issue 5. Certified since 03 June 2017

L. Moran

Authorised by
Liz Moran
Business Manager

SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com

Page 1 / 1

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

ISO 45001 職業安全管理系統

此為證書 TW25/00001138 譯本

下述組織

南山人壽保險股份有限公司

110401 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 45001:2018

所涵蓋的活動範圍
保險金融管理

此證書的有效期自 2025 年 12 月 10 日 至 2028 年 12 月 10 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核
版次 1. 原始註冊日期 2025 年 12 月 10 日
其它場區/合法實體之驗證活動於後續頁上列出

C. Moran

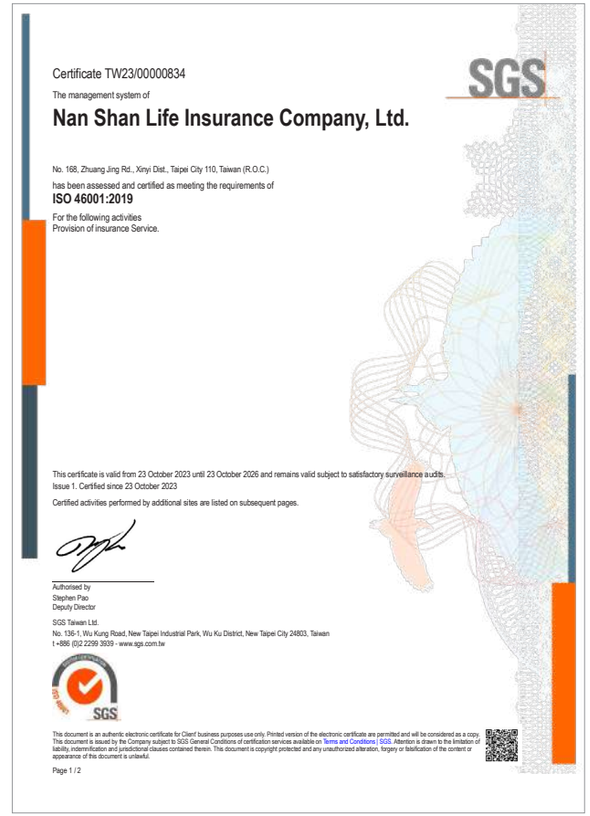
簽署
Liz Moran
Business Manager

SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com

本文件為真實的電子驗證書，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 驗證服務通用條款與發，敬請注意其中亦已包含[責任範圍，賠償和]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]皆屬違法。

頁 1 / 2

ISO 46001 水資源管理系統



Certificate TW23/00000834

The management system of

Nan Shan Life Insurance Company, Ltd.

No. 168, Zhuang Jing Rd., Xinyi Dist., Taipei City 110, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 46001:2019

For the following activities
Provision of insurance Service.

This certificate is valid from 23 October 2023 until 23 October 2026 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Issue 1. Certified since 23 October 2023

Certified activities performed by additional sites are listed on subsequent pages.

Authorised by
Stephen Pao
Deputy Director

SGS Taiwan Ltd.
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
t +886 (0)2 2299 3939 - www.sgs.com.tw

This document is an authentic electronic certificate for Client business purposes use only. Printed version of the electronic certificate are permitted and will be considered as a copy. This document is issued by the Company subject to SGS General Conditions of certification services available on Terms and Conditions | SGS. Attention is drawn to the limitation of liability, indemnification and jurisdictional clauses contained therein. This document is copyright protected and any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful.

Page 1 / 2

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

BS 10012 PIMS 個人資訊管理系統

Certificate TW20/00031 / 證書 TW20/00031

The management system of / 下述組織

NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.
南山人壽保險股份有限公司

No. 168, Zhuangjing Rd., Xinyi Dist., Taipei City 110401, Taiwan (R.O.C.)
110401 台北市信義區莊敬路 168 號

has been assessed and certified as meeting the requirements of
的管理系統已經過審核，並被證明符合下述要求

BS10012:2017

For the following activities / 所涵蓋的活動範圍
The Scope of Registration appears on page 2 of this certificate
註冊範圍顯示在本證書的第二頁

This certificate is valid from 19 February 2026 until 19 February 2029 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
此證書的有效期自 2026 年 02 月 19 日 至 2029 年 02 月 19 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核

Issue 6. Certified since 19 February 2020
版次 6 原始註冊日期 2020 年 02 月 19 日

Certified activities performed by additional sites are listed on subsequent pages.
其它地區/合法實體之驗證活動於後續頁上列出

Authorised by / 簽署
Stephen Pao
Director

SGS Taiwan Limited
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
t +886 (0)2 2299 3939 - www.sgs.com.tw

Page 1 / 7 / 頁 1 / 7

Certificate TW20/00031, continued / 證書 TW20/00031, 續

NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.
南山人壽保險股份有限公司

BS10012:2017

Issue 6 / 版次 6

Provision of personal information management activities which cover the business processes of collecting, processing, and using personal data within below functions and departments:
- Headquarters: Internal audit Dept., Compliance Dept., Risk Management Dept., Branding Communication & Corporate Affairs Dept., Human Resources Dept., Purchasing Dept., Digital Technology Center, Information Security Dept., Information Security Technology Dept., the function of Product Research & Development, (include the Department of Product, Investment-Linked Product), the function of Agency Channel (include the Department of Agency Sales & Promotion, Product Promotion, Agency Department-Taipei Ⅰ, Agency Department-Taipei Ⅱ, Agency Department-Tao-Chiu-Miao, Agency Department-Central, Agency Department-Southern), the function of Finance & Actuarial (include the Department of Accounting, Finance), the function of Investment (include the Department of Investment Services), the function of Operation and Administration (include the Department of Underwriting, Claims, Policy Owner Service, Customer Relationship, Customer Service Planning, Group Travel Service, Premium Collection, Customer Service System, Call Center), the function of Customer Service (include the Department of Customer Service Administration, Customer Service Department-Northern Ⅰ, Customer Service Department-Northern Ⅱ, Customer Service Department-Tao-Chiu-Miao, Customer Service Department-Central Ⅰ, Customer Service Department-Southern), the function of Multiple Distribution Channels (include the Department of Group Insurance Business, Fin Inst. Prod Mkt &Training, Financial Institution Management, Multi-channel Digital Insurance Development and Operations, Financial Institution Channel Promotion Department Ⅰ, Financial Institution Channel Promotion Department Ⅱ), the function of Technology & Application (include the Department of Technology & Service, Information Application System, Information Technology Integration).
- The related departments for eCommerce businesses as follows:
1. Online insurance services: Department of Multi-channel Digital Insurance Development and Operations Department, Policy Owner Service, Claims, Group Travel Service, Customer Service Planning, Investment-Linked Product, Group Insurance Business.
2. Online insurance business: Department of Underwriting, Policy Owner Service, Premium Collection, Call Center.
個人資訊管理活動涵蓋下列單位之個人資料蒐集、處理與利用之業務流程：
- 總公司單位：稽核室、法令遵循部、風險管理部、品牌溝通及公共事務部、人力資源部、採購部、數位科技中心、資訊安全部、資安技術部、「商品研發(商品部、投資型商品部)」、「業務通路(業務推廣部、商品推廣部、北一業發部、北二業發部、桃竹苗業發部、中區業發部、南區業發部)」、「財務精算(會計部、財務部)」、「投資(投資服務部)」、「營運行政(核保部、理賠部、保戶服務部、客戶關係發展部、客服綜合企劃部、團險暨旅行險客服部、收費管理部、客服系統部、電話客服中心)」、「客戶服務(客服行政部、北一客服部、北二客服部、桃竹苗客服部、中區客服部、南區客服部)」、「多元通路(團險業務部、金融機構商品暨行銷訓練部、金融機構通路管理部、多元通路數位保險發展暨營運部、金融機構通路輔銷一部、金融機構通路輔銷二部)」、「科技應用(科技服務部、資訊應用系統部、資訊技術整合部)」、
- 幣哩電子商務之有關單位：
1. 網路保險服務：多元通路數位保險發展暨營運部、保戶服務部、理賠部、團險暨旅行險客服部、客服綜合企劃部、投資型商品部、團險業務部。
2. 網路投保業務：核保部、保戶服務部、收費管理部、電話客服中心。

Page 2 / 7 / 頁 2 / 7

Certificate TW22/00000109

The management system of

Nan Shan General Insurance Co., Ltd.

19F., No. 6, Sec. 1, Zhongxiao W. Rd., Zhongzheng Dist., Taipei City 100, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

BS10012:2017

For the following activities
The personal data protection at headquarters of Nan Shan General Insurance Co., Ltd. covers:
- Online insurance application processes related to Bancassurance & Institution Department, Policy Owner Service Department, Compliance & Legal Department and Risk Management Department
- Line@ service process related to Personal Insurance Department and Agents Channel Department
- Business processes related to Compulsory Insurance 2.0, Mobile ID (MID) Authentication and Electronic Signature, and the Non-Life Insurance Blockchain Alliance managed by the Claims Department.
- Support processes provided by the Application Department for aforementioned operations.

This certificate is valid from 01 June 2026 until 03 May 2028 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Issue 5. Certified since 03 May 2022

Authorised by
Stephen Pao
Director

SGS Taiwan Limited
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
t +886 (0)2 2299 3939 - www.sgs.com.tw

Page 1 / 1

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表
SASB 指引索引表
聯合國全球盟約對照表
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表
上市上櫃公司氣候相關資訊對照表
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表
聯合國責任投資原則（PRI）索引表
聯合國永續保險原則（PSI）索引表
各類管理系統證書
IFRS S1 及 S2 導入規劃
會計師有限確信報告
獨立保證聲明書

附錄十、IFRS S1 及 S2 導入規劃

南山人壽自願遵循金融監督管理委員會頒布之《我國接軌國際財務報導準則（IFRS）永續揭露準則藍圖》，預計於 2027 年第一季發布首本適用該準則之公司年報。同時，於 2024 年 9 月啟動專案，針對 IFRS S1&S2 導入進行內部教育訓練與規劃，並依循該案規劃結果持續執行接軌作業：

導入階段	工作項目	預計時程
第一階段 分析及規劃	初步辨認報導個體 擬訂導入計畫	已完成
	初步評估各部門日常營運之可能影響 初步評估採用 IFRS 永續揭露準則所需資源及預算	已完成
第二階段 設計與執行	重新檢視導入計畫並於適當時加以調整	已完成
	辨認永續相關風險與機會及財務影響，以及評估永續相關重大財務資訊	已完成
	辨認及蒐集所需資料 提出導入 IFRS 永續揭露準則對公司營運影響之解決方案 修正調整公司流程、財務及非財務報導流程、資訊系統、供應鏈管理流程、內部控制，及各部門日常營運等作業	已完成
	進行測試，辨認需調整修正之作業流程或系統 發展公司本身 IFRS 永續資訊之範本	2026 年第 2 季
第三階段 導入	試行編製年報永續資訊專章 依據試行編製年報永續資訊專章的經驗，進行流程分析，尋找改善方案 初步檢視績效評估	2026 年第 3 季
	持續更新 IFRS 永續資訊相關之內部控制作業手冊及辦理教育訓練	2026 年第 4 季
第四階段 調整與改善	公告申報年報永續資訊專章 重新檢視績效評估 持續就 IFRS 永續資訊流程進行分析與改善作業 據投資者、貸款人及債權人等之反饋評估 IFRS 永續揭露準則之影響	2027 年第 1 季

附錄十一、會計師有限確信報告

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

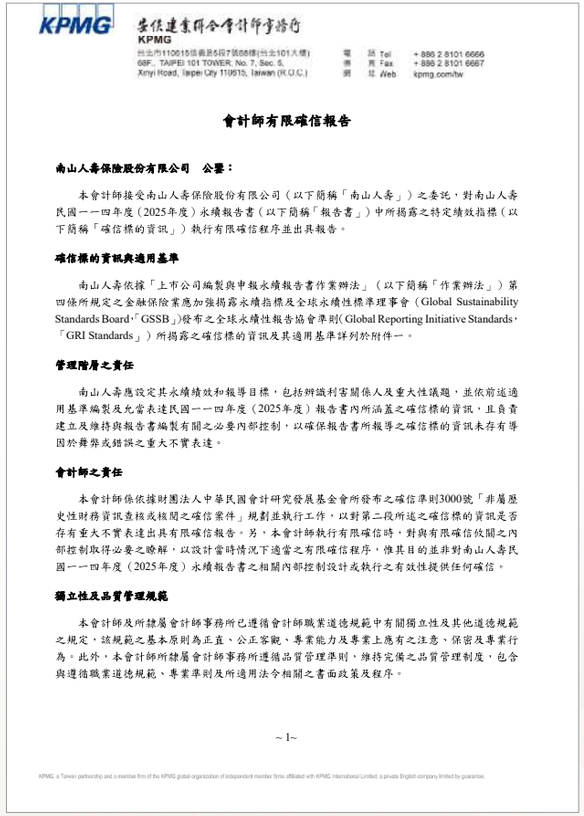
聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書



KPMG 安侯建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)
電 話 Tel. + 886 2 8101 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，對南山人壽民國一一四年度（2025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。

確信標的資訊與適用基準

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」）發布之全球永續性報告協會準則（Global Reporting Initiative Standards，「GRI Standards」）所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

南山人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一四年度（2025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確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

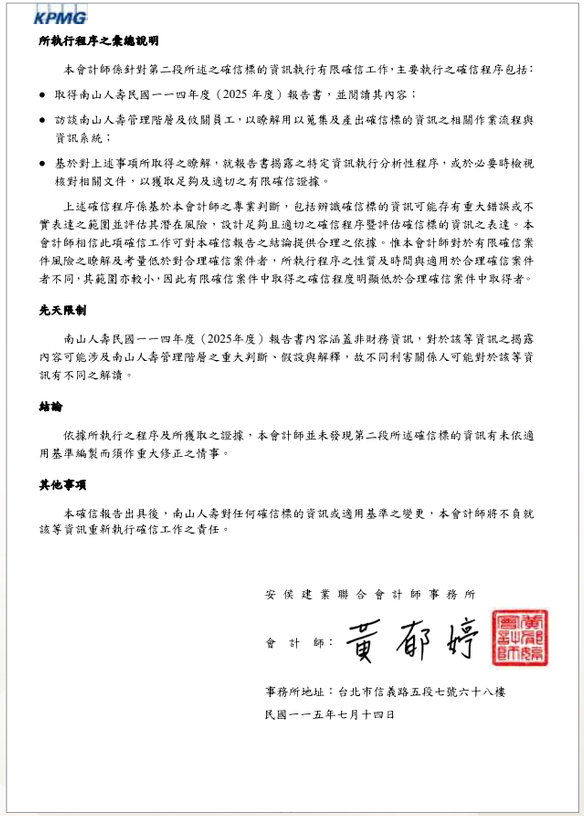
會計師之責任

本會計師係依據財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存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，對與有限確信攸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一一四年度（2025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。

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.



KPMG

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：

- 取得南山人壽民國一一四年度（2025 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有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

南山人壽民國一一四年度（2025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基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

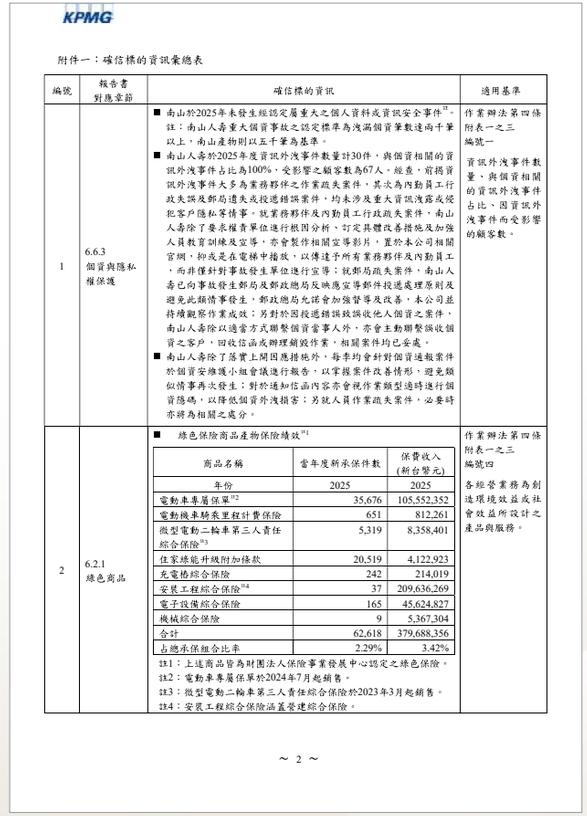
本確信報告出具後，南山人壽對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

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

民國一一五年七月十四日



KPMG

附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
1	6.6.3 個資與隱私權保護	■ 南山於2025年未發生經認定屬重大之個人資料或資訊安全事件[1]。 註：南山人壽重大個資事故之認定標準為洩漏個資筆數達兩千筆以上，南山產物則以五千筆為基準。 ■ 南山人壽於2025年度資訊外洩事件數量計30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67人，經查，前揭資訊外洩事件大多為業務夥伴之作業疏失案件，其次為內勤員工行政失誤及郵局遺失或投遞錯誤案件，均未涉及重大資訊洩露或侵犯客戶隱私等情事。就業務夥伴及內勤員工行政疏失案件，南山人壽除了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，亦會製作相關宣導影片，置於本公司相關官網，抑或是在電梯中播放，以傳達予所有業務夥伴及內勤員工，而非僅針對事故發生單位進行宣導；就郵局疏失案件，南山人壽已向事故發生郵局及郵政總局及映應宣導郵件投遞處理原則及避免此類情事發生，郵政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，南山人壽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。 ■ 南山人壽除了落實上開因應措施外，每季均會針對個資通報案件於個資安維護小組會議進行報告，以掌握案件改善情形，避免類似情事再次發生；對於通知信函內容亦會視作業類型適時進行個資隱碼，以降低個資外洩損害；另就人員作業疏失案件，必要時亦辦為相關之處分。	作業辦法第四條附表一之三 編號一 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。
2	6.2.1 綠色商品	■ 綠色保險商品產物保險績效[2]1	作業辦法第四條附表一之三 編號四 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。

商品名稱	當年度新承保件數	保費收入（新台幣元）
年份	2025	2025
電動車專屬保單[2]2	35,676	105,552,352
電動機車騎乘里程計費保險	651	812,261
微型電動二輪車第三人責任綜合保險[3]3	5,319	8,358,401
住家綠能升級附加條款	20,519	4,122,923
充電樁綜合保險	242	214,019
安裝工程綜合保險[4]4	37	209,636,269
電子設備綜合保險	165	45,624,827
機械綜合保險	9	5,367,304
合計	62,618	379,688,356
占總承保組合比率	2.29%	3.42%

註1：上述商品皆為財團法人保險事業發展中心認定之綠色保險。
註2：電動車專屬保單於2024年7月起銷售。
註3：微型電動二輪車第三人責任綜合保險於2023年3月起銷售。
註4：安裝工程綜合保險涵蓋營建綜合保險。

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
2	1.1保戶健康守護	■ 2025年外溢保單績效 – 新推出具外溢效果之商品數（件）：1 – 新推出外溢保單新契約件數（萬件）：1.70 – 現售具外溢效果之商品數（件）：41 – 外溢保單新契約件數（萬）：51.1 – 有效保單件數（萬件）：233 – 市占率(%)：39.3% – 外溢商品占健康險比率（%）：63.93%	作業辦法第四條附表一之三 編號四 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。
	4.2.2 普惠金融商品與服務	■ 南山人壽微型傷害保險 南山人壽領先業界推出可供個人及團體投保的微型傷害保險，以經濟弱勢及特定族群為主要保障對象。提供低門檻之基本意外傷害保障，協助弱勢族群因應突發意外風險，減輕經濟衝擊。 目標族群：經濟弱勢族群、高齡者、身心障礙者、新住民及其家庭成員 累計承保人數：229,886人 2025年有效契約數：909 ■ 南山產物微型火災不便費用保險 南山產物推出全國首張財產保險微型保單，以經濟弱勢為主要保障對象。當被保險人之居住處發生火災事故，致建築物或室內財物受損時，提供每人定額保險金給付，協助其因應災後即時之基本生活與經濟需求。 目標族群：經濟弱勢族群（法定低收入戶及中低收入戶） 累計承保人數：204,858 2025年有效契約數：160,473 ■ 小額終老保險 因應人口老化及少子化趨勢，推出投保門檻較低、保費相對便宜的小額終老保險。為便於高齡者投保，商品內容以簡單易懂為原則，期能滿足國人基本保障需求。 目標族群：高齡者、經濟弱勢族群、年輕族群 累計承保人數：169,655 2025年有效契約數：153,752	
3	6.1.4 法規遵循	■ 2025年南山無重大裁罰[註1]、違反環境相關法規以及因商品或服務標示等致的違規罰款、違規警告或自願性違規之案件，亦無發生會席/賄賂相關之裁罰案件。南山人壽當年度支付之罰鍰總金額為新台幣1,116.1萬元，合計76件，其中新台幣1,096.1萬元為當年度裁罰（共計74件），另新台幣20萬元（共計2件）係屬前一年度之裁罰；南山產物2025年經主管機關裁罰案件共計0件[註2]，且無前一年度裁罰案件之應支付款項。 註1：南山重大裁罰之標準係指《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》第二條規定辦理之案件。 註2：僅商品簽署人員受主管機關處分記點1件。	GRI Standards 2-27 法規遵循

KPMG

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
4	6.3 供應鏈管理	■ 邀請廠商簽署永續供應鏈相關承諾書，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。 ■ 永續供應鏈承諾書執行情形[註1] 範圍：南山人壽[註2]：2025年度有交易供應商/承攬商家數[註3]（A）：731；已簽署之供應商/承攬商家數（B）：687；簽署比例（%）（B/A）：93.98 範圍：南山產物[註2]：2025年度有交易供應商/承攬商家數[註3]（A）：199；已簽署之供應商/承攬商家數（B）：92；簽署比例（%）（B/A）：46.23 範圍：合計：2025年度有交易供應商/承攬商家數[註3]（A）：930；已簽署之供應商/承攬商家數（B）：779；簽署比例（%）（B/A）：83.76 註1：含南山人壽《供應商/承攬商承諾書》以及南山產物《供應商社會責任承諾書》。 註2：南山人壽調查範圍為《請採購作業規定》管理之請採購項目；南山產物調查範圍為《一般採購作業準則》管理之請採購項目。 註3：為南山人壽採購部2025年度經核准具採購事實的合作廠商總數；為南山產物採購主辦部門2025年度同意受理，並經採購核准之合作廠商總數。	GRI Standards 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練
	6.1.1 公司治理	■ 2025年共對14位董事進行誠信經營溝通與教育訓練，參與比例為100%。	
	6.1.2 誠信經營	■ 南山人壽訂有《內勤員工行為準則》，規範內勤員工的責任與義務，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、賄賂、賄賂或不正當利益之禁止、鼓勵舉報任何非法或違反本準則之行為、防止利益衝突等。 ■ 2025年，共計4,385位之在職內勤員工完成員工行為準則課程，約佔全體員工99.8%，當年度亦無發生貪腐等情事。	
5	5.1.1. SBT 減碳路徑與執行成果	■ 南山將減碳目標落於實務，已於2023年簽署 SBTi，並於2024年完成目標審查與確認，以2022年為基準年，訂定範疇一及範疇二於2030年較基準年減量42%[註1] 註1：範疇二係以市場基礎法(Market-based)做為目標設定依據。 ■ 2025年度南山範疇一及範疇二總排放量為14,270.55 tCO2e，相較於基準年減少約34.17%，達成年度減碳目標。	自訂指標 2025 年度範疇一及範疇二之減碳目標達成情形

目錄

永續南山

1 個人健康

2 生活健康

3 企業健康

4 社會健康

5 環境健康

6 治理與創新

附錄

GRI 準則索引表

SASB 指引索引表

聯合國全球盟約對照表

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市上櫃公司氣候相關資訊對照表

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

聯合國責任投資原則（PRI）索引表

聯合國永續保險原則（PSI）索引表

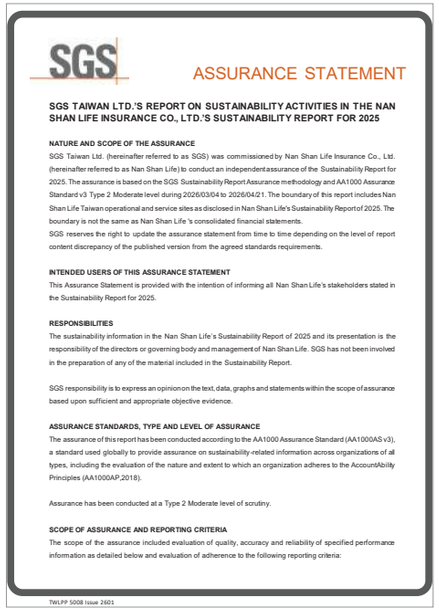
各類管理系統證書

IFRS S1 及 S2 導入規劃

會計師有限確信報告

獨立保證聲明書

附錄十二、獨立保證聲明書



SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2025

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Nan Shan Life Insurance Co., Ltd. (hereinafter referred to as Nan Shan Life) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2025. The assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 Moderate level during 2026/03/04 to 2026/04/21. The boundary of this report includes Nan Shan Life Taiwan operational and service sites as disclosed in Nan Shan Life's Sustainability Report of 2025. The boundary is not the same as Nan Shan Life 's consolidated financial statements.
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 stated in the Sustainability Report for 2025.

RESPONSIBILITIES

The sustainability information in the Nan Shan Life's Sustainability Report of 2025 and its presentation is 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.

SGS responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance based upon sufficient and appropriate objective evidence.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

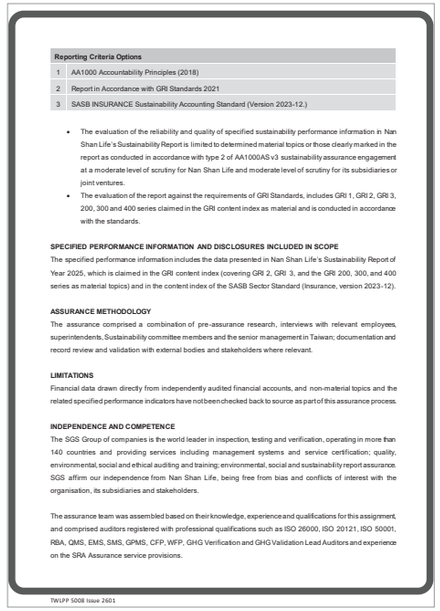
The assurance of this report has been conducted according to the AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3), a standard used globally to provide assurance on sustainability-related information across organizations of all types, including the evaluation of the nature and extent to which an organization adheres to the AccountAbility Principles (AA1000AP,2018).

Assurance has been conducted at a Type 2 Moderate level of scrutiny.

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:

TWLPP 5008 Issue 2601



Reporting Criteria Options	
1	AA1000 Accountability Principles (2018)
2	Report in Accordance with GRI Standards 2021
3	SASB INSURANCE Sustainability Accounting Standard (Version 2023-12.)

- The evaluation of the reliability and quality of specified sustainability performance information in Nan Shan Life's Sustainability Report is limited to determined material topics or those clearly marked in the report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement at a moderate level of scrutiny for Nan Shan Life and moderate level of scrutiny for its subsidiaries or joint ventures.
- The evaluation of the report against the requirements of GRI Standards, includes GRI 1, GRI 2, GRI 3, 200, 300 and 400 series claimed in the GRI content index as material and is conducted in accordance with the standards.

SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION AND DISCLOSURES INCLUDED IN SCOPE

The specified performance information includes the data presented in Nan Shan Life's Sustainability Report of Year 2025, which is claimed in the GRI content index (covering GRI 2, GRI 3, and the GRI 200, 300, and 400 series as material topics) and in the content index of the SASB Sector Standard (Insurance, version 2023-12).

ASSURANCE METHODOLOGY

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

LIMITATIONS

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, and non-material topics and the related specified performance indicators have not been checked back to source as part of this assurance process.

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 professional qualifications such as ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

TWLPP 5008 Issue 2601

FINDINGS AND CONCLUSIONS

ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the assurance 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 AA1000 AccountAbility Principles (2018).

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

ADHERENCE TO AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018)

INCLUSIVITY

Nan Shan Life has demonstrated stakeholder inclusivity and stakeholder engagement through a variety of engagement efforts such as survey and communication to stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

MATERIALITY

Nan Shan Life has executed processes for determining issues that are material to the business. Integration of the assessment process across the organization, including through relevant processes, such as risk management and compliance with laws, regulations, and internal policies and procedures are expected to be aligned in the future assessment.

RESPONSIVENESS

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

IMPACT

Nan Shan Life has included in this report the disclosures of the organisation's impacts on stakeholders and on the organization itself. Measurements and evaluations on potential impacts, such as direct and indirect, intended and unintended, and positive and negative impacts and the relevant management process to address these impacts are to be further described in future reporting.

QUALITY AND RELIABILITY OF SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION

Nan Shan Life has included in this report the disclosures of the organisation's impacts on stakeholders and on the organization itself. Measurements and evaluations on potential impacts, such as direct and indirect, intended and unintended, and positive and negative impacts and the relevant management process to address these impacts are to be further described in future reporting.

TWLPP 5008 Issue 2601

ADHERENCE TO GRI

The Report, Nan Shan Life's Sustainability Report of 2025, is reporting in accordance with the GRI Universal Standards 2021. The significant impacts were assessed and disclosed in accordance with the requirements and guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021 and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to the material topics claimed in the GRI content index. The report has properly disclosed information related to Nan Shan Life's contributions to sustainability development.

Nan Shan Life has executed to identify and assess risks, and senior management and the Committee take the leadership in the execution and oversight of relevant management actions to ensure the effective operation of the risk management and operational framework. For future reporting, it is recommended for Nan Shan Life to undertake thorough due diligence, incorporating stakeholder perspectives and expectations to ensure a well-rounded assessment in the process of impact management, including organization's activity and operation in the value chain.

ADHERENCE TO SASB

Nan Shan Life has referenced with SASB's Standard, INSURANCE, VERSION 2023-12 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed SASB information correspond to the financial data reported in Nan Shan Life's audited consolidated financial statements of 2025. Process to identify, assess, and manage SASB-topic-related risks and opportunities were integrated into Nan Shan Life's overall management process.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

AA1000
Licensed Report
000-8/V3-IO1PP

Stephen Pao
Business Assurance Director
Taipei, Taiwan
21 June, 2026
WWW.SGS.COM

TWLPP 5008 Issue 2601

南山人壽
Nan Shan Life