

2020南山人壽永續報告書

Nan Shan Life Sustainability Report



關於報告書

南山人壽保險股份有限公司（以下簡稱南山人壽）長期深耕臺灣保險市場，除提供全方位與創新商品服務，為保戶、股東、員工及業務夥伴創造長遠價值外，亦致力於履行企業社會責任，並透過廣大員工及業務夥伴的愛心與努力，積極深入社區參與公益活動。

自2014年起，南山人壽每年定期發行企業社會責任報告書，至今已發行第8本，期望藉此向社會大眾及關心南山人壽的利害關係人，溝通我們在業務活動、經濟、社會及環境面向上的努力與成果。

每年度報告書可於南山人壽企業網站，企業社會責任專區瀏覽與下載電子版。

企業社會責任專區



報告期間與涵蓋範圍 本報告揭露內容期間為南山人壽2020年財務年度（2020年1月1日起至12月31日止），及南山產物保險人力結構及部份商品服務資訊，另為求議題的完整表達與績效展現，部分專案的內容與成果，亦會回溯至2018年、或延伸至2021年第一季之資訊及數據。

參考指引

- 全球永續性報告協會（GRI）2016年版GRI準則核心選項（Core）
- 國際整合性報導委員會（IIRC）發布之「國際整合性報導架構」IR
- 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, 簡稱SASB）保險業對照指南
- AA 1000（2008）第二類型中度保證等級
- 本報告經臺灣檢驗科技股份有限公司（SGS-Taiwan）確證，符合上述綱領及標準的要求（詳參第105頁至106頁）

發行日期

上一版報告發行日期：2020年8月；下次預計發行日期：2022年6月

發行週期：每年

聯絡資訊

- 聯絡窗口：南山人壽保險股份有限公司 品牌暨公共事務部
- 總公司地址：臺北市莊敬路168號
- 電話：8758-8888*88707
- 信箱：NS-PR@NANSHAN.com.tw

南山人壽企業網站



目錄



召集人的話 4



2020永續績效 6

02

利害關係人議合 18

- 利害關係人鑑別與溝通 20
- 重大性分析 21
- 外部組織參與 23



04

創新數位驅動 48

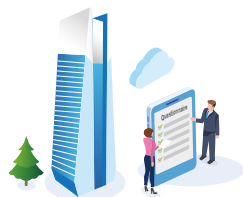
- 創新金融科技 50
- 智慧保險-健康守護 51
- 多元客戶服務 54



01

關於南山人壽 8

- 公益服務業 11
- 營運據點 14
- 2020年經營績效 16
- 榮譽與肯定 17



03

當責誠信治理 26

- 永續治理 28
- 風險管理 37
- 資訊安全 42
- 永續金融 45



05

低碳保險先行者

58



- 低碳保險服務 60
- 氣候變遷相關風險管理 61
- 能資源效率管理 62
- 減碳行動與成效 64
- 永續活動先驅 67

06

友善幸福職場

68



- 全力抗疫 保障員工安全 70
- 重視性別平等 71
- 薪酬獎勵制度 72
- 完善員工福利措施 73
- 多元培育機制 75
- 暢通勞資溝通管道 81
- 健康安全職場 83
- 共創夥伴雙贏 86

07

社會共融共好

92



- 促進普惠金融 95
- 塑造義工文化，深耕社區服務 99
- 社區健康與醫療照護 100
- 教育關懷，扶助學子安心就學 101
- YOUNG光運動節，一起BAM年輕 102
- 守護地球海岸，關注海洋生態 103



附錄

104

- 友善幸福職場附錄 104
- 獨立保證聲明書 105
- SASB指標索引表 106
- GRI準則索引表 107

召集人的話

2020年受到新冠肺炎疫情、金融市場低利率等因素影響，國際金融市場動盪不安，面對接踵而來的挑戰，南山人壽持續維持穩健經營，並依循聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs），提供客戶溫暖的關懷服務及多元創新的保險商品，建置全方位的風險保護機制。深耕臺灣逾半個世紀，南山人壽身為具影響力的金融機構之一，秉持「信賴」、「關懷」與「誠信」的信念，擘畫永續經營藍圖，不僅肩負利害關係人的信賴，亦扮演穩定社會安全防護網，推動社會共融的角色。

誠信好治理・永續推動力

2020年南山人壽在營運績效方面表現亮眼，合併資產規模突破新臺幣5.1兆元，合併稅後淨利約新臺幣374億元，獲利較前一年成長逾10%，創歷年新高。在追求獲利穩健成長的同時，我們亦重視企業永續發展，因此，建立完善的永續管理機制，提升「企業永續委員會」為董事會轄下之功能性委員會，並下設「企業永續執行小組」，落實推動企業永續發展。

在經營團隊及全體同仁的努力下，受到海內外專業評比機構的高度肯定，2020年共榮獲46項獎項，包含獲得金融監督管理委員會保險競賽四項重要獎項，於「微型保險競賽」獎項，獲頒「績效卓著獎」及「永續關懷獎」；積極推廣小額終老保險獲頒「友善高齡獎」；投資新創公建長照獲「專案投資組」優等獎項，此外，持續獲得《臺灣企業永續獎》「企業永續報告獎」金融及保險業金獎、連續七年榮獲英國專業媒體「全球銀行及金融評論（Global Banking & Finance Review）」頒發「臺灣最佳壽險公司（Best Life Insurance Company, Taiwan）」；並以「南山人壽永續實踐-全球第一『人身保險服務』碳足跡標籤」獲得「第十屆亞洲企業社會責任獎-綠色領導獎」殊榮，彰顯南山人壽穩健經營、專業創新及永續作為等各面向卓越之績效。

低碳行動力・共創好環境

南山人壽推動環境永續不遺餘力，為因應氣候變遷帶來的衝擊，不僅積極導入氣候風險評估及管理機制，通過獨立第三方符合性查證，成為亞洲首家取得氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱TCFD）證書的壽險公司，更持續以淨零排放為目標，精進環境保護行動力，率先業界取得碳足跡標籤，並融合「普惠金融」、「碳中和」（carbon neutral）理念，針對近萬件微型保單，導入「碳中和實施標準, PAS 2060」，且經獨立第三方查證，確定微型保單達成碳中和，實踐「零碳微型保單」。此外，南山人壽長期關注海岸侵蝕與海洋汙染議題，推動「南山守護海洋行動」長達九年，2020年進一步導入「ISO 20121 活動永續管理系統」驗證，成為全臺第一場具永續性的淨灘植樹活動。而這一系列的環境永續作為，在在展現南山人壽實踐綠色金融、成為低碳保險先行者的決心。

拓展心服務・攜手創幸福

多年來，南山人壽專注於保險本業，持續開發兼具創新與符合社會需求導向的保險商品及服務，並領先同業推動多項履行企業永續的行動。例如為落實公平待客，實踐普惠金融，南山人壽積極響應金融監督管理委員會政策，持續拓展微型保險承保範圍以及對象，成為全臺唯一跨海傳受到所有臺灣離島的壽險業者。除提升經濟弱勢族群的保險保障，我們也考量到提升身心障礙族群臨櫃辦理保單服務業務的便利性，進而建置無障礙的櫃檯友善服務環境及官網無障礙專區，讓服務跨越障礙，讓客戶安心無礙。

因新冠肺炎疫情影響，各地社福團體的公益捐款短少，因此，南山人壽近5千位業務夥伴展開公益樂活之旅，挹注企業資源，並親自下鄉關懷需要社會關注的族群，期盼帶來更多幸福力量，以實際行動關懷社會。

健康有南山・樂活好靠山

2020年為「南山樂活元年」，南山人壽致力成為國人健康夥伴，從客戶健康促進及醫療照護需求的角度出發，將保險與健康概念結合，不僅攜手異業打造「南山健康守護圈」，同時於全臺招募「南山健康守護青年軍」，輔以紮實的教育訓練及臺北醫學大學的專業認證，強化服務賦能，提供客戶更全面的加值服務，創造新保險時代的價值，戮力建構完善的健康醫療與全方位的照護服務，倡議保險從「被動事後補償」走到「主動事前預防」，全力促進全民健康福祉。

未來十年，氣候變遷、超高齡社會、疾病與健康福祉都是全球一致關注的焦點，身為保險業先驅之一，南山人壽將著重保險業核心價值，回歸保險保障本質，實踐對保戶的保障與承諾，秉持公益服務精神，力行社會關懷行動；藉由蒐研永續發展趨勢與議題，透過夥伴關係及議合行動，發揮影響力，與客戶、員工、業務夥伴及股東一同努力，邁向永續共好的願景，成為社會與國家、經濟整體永續發展的助力。

南山人壽 副董事長
企業永續委員會 召集人

尹崇堯

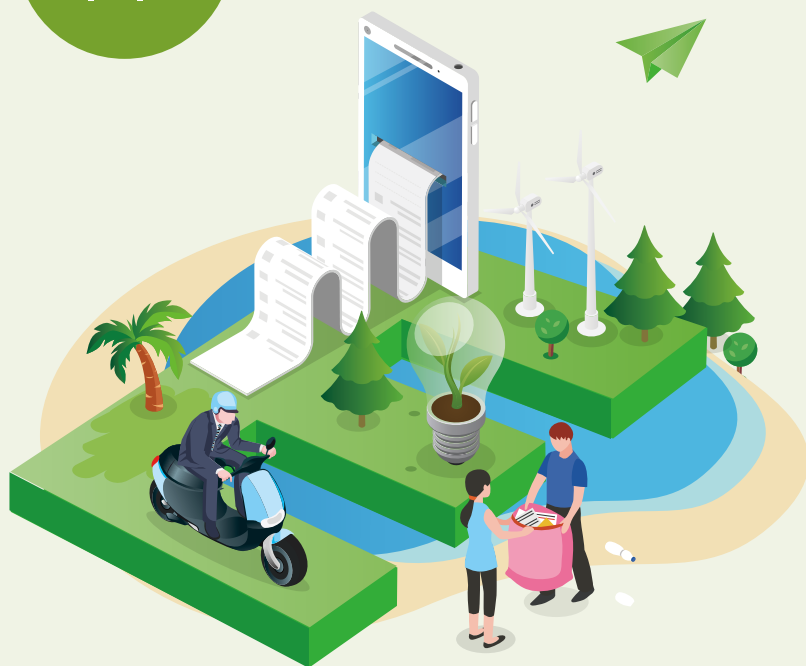


社 會

- 「南山慈善基金醫療關懷計畫」合作醫院**204**家
- 社會參與金額逾新臺幣**8,000**萬元
- 企業志工時數逾**30,000**小時
- FLMI壽險管理師認證人數逾**500**人



環 境



- 完整導入三大環境永續系統
(ISO 14064-1、ISO 14001、ISO 50001)
- 電子單據節紙量逾**2,900**萬張
- 視訊會議節紙量逾**307**萬張
- 超過**9**公里海岸淨灘，號召逾**5,000**名義工
- 全臺**第一**場具永續性淨灘植樹活動
- 實踐「**零碳**微型保單」

- 員工平均訓練時數逾**60**小時
- 基層員工平均月薪較2019年**增加3.4%**
- 微型保險受助民眾逾**40,000**人



治 理

- 資產總值逾**5.1**兆
- 董事會年度**績效考核96**分
- 連續**3**年獲*Global Brands Magazine*頒「**臺灣最佳保險品牌**」
- 長期照顧保險新契約保費收入**業界NO.1**
- 連續**7**年獲TCSA「**臺灣企業永續報告獎**」
- 獲金融監督管理委員會保險競賽四項重要獎項肯定



01

關於南山人壽

- 公益服務業
- 營運據點
- 2020年經營績效
- 榮譽與肯定



南山人壽成立於1963年7月，是臺灣歷史最悠久的保險公司之一，以專業經營、財務穩健著稱；在業務員素質、教育訓練、科技應用、商品創新及保戶服務等各方面均居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。我們的服務網絡遍及全臺灣，包括25家分公司，316處通訊處，逾4千名內勤員工及逾3萬名業務夥伴深入臺灣各角落，為近634萬名保戶，提供保險專業服務，相當於超過四分之一的臺灣人擁有南山保單。未來亦將持續扎根臺灣、永續經營，全心全力關心保戶需求、提供超越保戶期待的關懷服務與創新商品，期許將南山人壽打造成為臺灣最好、亞洲名列前茅的保險公司。

穩健獲利成長

2020年南山人壽在合併營業收入，達新臺幣5,811億元，合併稅後淨利約新臺幣374億元，較去年同期成長逾10%，創下公司新紀錄。

完善服務網絡

南山人壽服務網絡遍及全臺，包括25家分公司，316處通訊處，逾4千名內勤員工及逾3萬名業務夥伴深入臺灣各角落，為近634萬名保戶，提供保險專業服務。

推動長照保險

依據中華民國人壽保險商業同業公會統計，2020年業界長期照顧保險新契約保費約新臺幣28.6億元，南山人壽市佔率約73%，穩居市場第一，為臺灣保險市場的領導品牌。

打造安全防護網

2020年總計完成7,067件微型保單，平均每張保額新臺幣47.5萬及2020年團單總計完成38,215人微型保單，平均每人保額新臺幣30萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。

核心價值

南山人壽本著「信賴」、「關懷」、「誠信」的理念，從心踏出每一步，用心服務每一位保戶，矢志幫助更多人勇敢追尋夢想，不僅是保戶、員工、業務夥伴，更是臺灣人心中最穩健的標竿企業。

企業願景

成為客戶心中首選的保險公司



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

成為資產管理最佳的保險公司



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

成為員工引以為傲及求職創業者首選的保險公司



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

企業文化

透過溫暖與關懷的服務特質，展現保險業的核心價值與精神，成為保戶「幸福」的代言人。

服務的熱忱

以樂在服務的熱忱，提升服務品質

關懷的精神

真誠用心的精神，傳遞關懷到社會每個角落

純樸、真誠 與低調

秉持真誠謙虛的態度，認真耕耘，展現專業

認同公司理念， 承諾投入

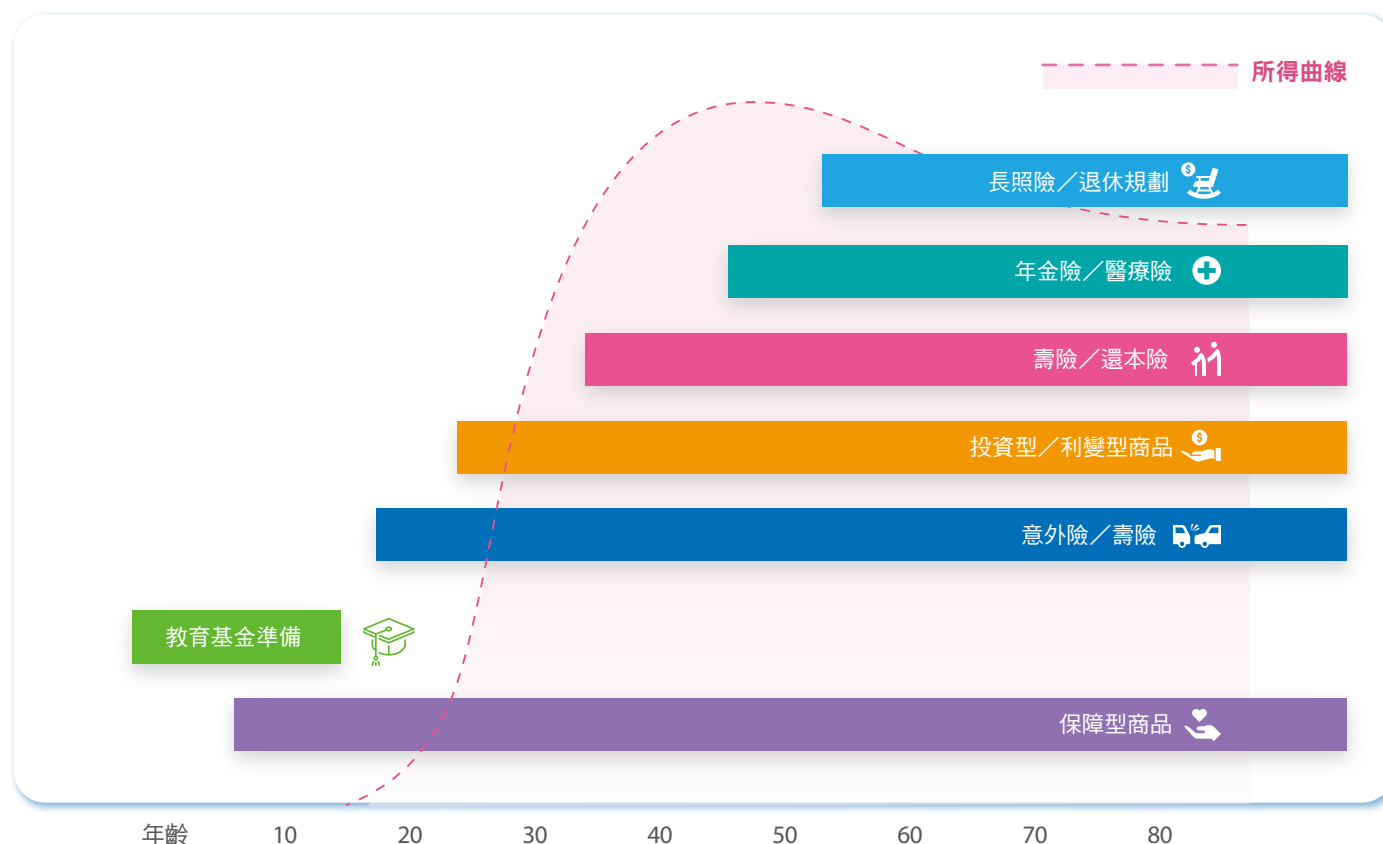
全心承諾，全力投入，並以身為南山人為榮

公益服務業

當人生面臨風險時，每一張保單皆能發揮安定人心、守護保戶的功能。五十多年來，南山人壽在臺灣傳遞關懷與溫暖，用行動實踐保險是「公益服務業」的核心價值。南山人壽提供在地化的保險服務，服務範圍遍及全臺，擁有逾 3 萬名業務夥伴的業務通路，並與超過 100 家以上的合作銀行及證券等通路合作，以滿足保戶全方位金融保險服務為目標，將優質的商品及服務傳遞到臺灣每個角落。

南山人壽以保戶需求為出發，觀察及掌握社會趨勢發展，不斷推陳出新，研發符合國人需求，提供滿足人生各階段需求的多元創新產品。

提供滿足人生各階段需求的保險商品



註：

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

創新商品與服務	特色
「南山人壽實體癌第四期自體免疫細胞治療附加條款」	保戶罹患實體癌進程到第四期並於醫院接受自體免疫細胞治療，直接賠付一整筆費用，補強癌症新式療法的保障缺口，減輕醫療費用負擔。
「南山人壽骨得康護短期照顧終身保險」、 「南山人壽優樂康護短期照顧終身健康保險」	提供小家庭型態成員之短期照護需求及保護，獲得更好的醫療品質及專業照顧保障。
「南山人壽長青術長期照顧終身保險」	透過AI預測模型及大數據，分析既有客戶保障缺口，設計專屬商品補足手術及長照需求，並提供專案精選保戶簡易告知、免體檢等簡化投保流程服務。
「五小福」系列商品（「南山人壽日溢幸福住院日額健康保險」、「南山人壽實現幸福部分負擔住院醫療健康保險附約」、「南山人壽手握幸福手術醫療健康保險附約」、「南山人壽照亮幸福長期照顧保險」、「南山人壽卡滿溢幸福重大傷病保險附約」）	讓保戶按需求與保障缺口，量身選擇專屬保障，用較低的預算擁有全方位保障，並設置外溢現金回饋機制，保戶每年可依照當年健檢結果，最高可獲得年繳應繳保險費10%的現金回饋。
「南山人壽憶起幸福終身保險」	具「終身壽險及中重度失智雙保障」功能，除終身壽險保障外，另針對中重度失智者，提供整筆保險金給付，可讓保戶安心準備先進醫療及專業照顧、提升居家環境及生活品質。



長照保險 樂活永續

高齡社會是臺灣亟需面對的課題，南山人壽響應金融監督管理委員會政策，積極推動長期照顧險，並教育社會大眾長照的正確觀念。

根據中華民國人壽保險商業同業公會統計，2020年業界長期照顧保險新契約保費約新臺幣 28.6 億元，南山人壽市佔率約 73%，穩居市場第一，為臺灣保險市場的領導品牌。

▶ 南山人壽長期照顧保險商品特色

01

南山人壽的長期照顧保險商品，按金融監督管理委員會所頒布的示範條款，採一般臨床使用之巴氏量表、臨床失智量表或其他進行認定。

02

最高承保年齡可達70歲。

03

業界首創，針對完全失能者提供一次及分期給付之保障。

04

2018年推出之「南山人壽青年護照長期照顧定期健康保險」商品，提供年輕族群以最經濟的方式預先規劃長照保障。

05

2020年推出之「南山人壽照亮幸福長期照顧保險」商品，提供長期照顧與壽險雙重保障，業界創新健康促進回饋金設計，加強客戶自主健康管理，減少或延緩長照情況發生。

▶ 發揮保險核心優勢，守護樂齡人生

南山人壽長期關注社會趨勢，發現不少民眾尚未意識到長期照顧及失智問題的影響，明顯風險意識不足。對此，南山人壽於「樂齡好靠山」網站建置「關懷失智專區」，透過簡單的資訊分享及詢問，協助社會大眾對失智有更正確的認知。

截至2020年底「關懷失智專區」，共累積近30萬的瀏覽人次，有效強化國人對失智的認識及友善宣導，協助民眾儘早做好準備。

▶ 落實普惠金融，建構完善社會安全網

2020年總計完成7,067件微型保單，平均每張保額新臺幣47.5萬及2020年團單總計完成38,215人微型保單，平均每人保額新臺幣30萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。

此外，南山人壽結合南山人壽慈善基金會透過社福機構、縣市政府/鄉鎮區公所/村里辦公室等單位合作，2020年捐助微型保險保費逾新臺幣840萬元，幫助41,049名弱勢民眾投保微型保險。

營運據點

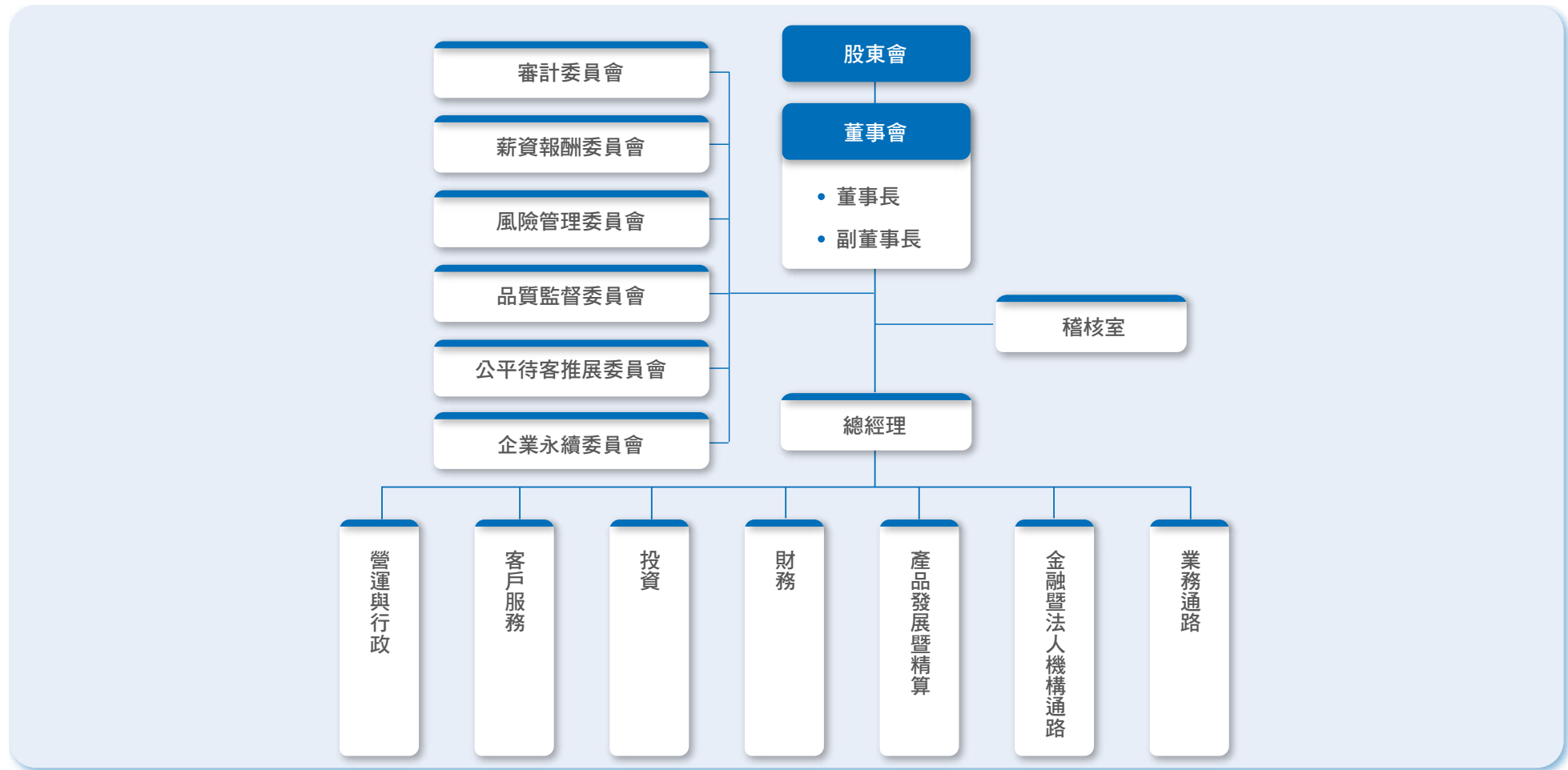
南山人壽從事人身保險業務，營運範圍主要為臺灣，我們深耕臺灣社區，於全臺設有 25 個分公司及 316 處通訊處，提供一般社會大眾及企業專業服務，不僅象徵著創造在地就業機會，也藉由廣大的保戶服務觸角，善盡企業社會責任及回饋鄉里。

即使在交通不便的花東地區或偏鄉鄰里，南山人壽亦設置通訊處來服務保戶。1981 年，南山人壽就在花蓮設立全臺第一棟自有大樓，甚至比臺北總公司大樓還早一年完工，由此更可以看出我們深耕地方與偏遠鄉鎮的承諾。



組織架構

南山人壽建構完整的服務及營運體系，提供堅實的後盾，除了讓員工在此安身立命，充份發揮專業熱誠，另外，在貼心、創新文化的鼓勵下，將團隊合作的綜效擴大，提供保戶更便捷、貼心與專業的服務。



各單位職掌說明，P.5



南山人壽股權結構，P.15

2020 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，2020 年交出亮眼的成績單，合併淨值為新臺幣 5,073 億元，較去年同期大幅成長超過新臺幣 1,392 億元，淨值比達 10%。2020 年南山人壽合併新契約保費收入為新臺幣 1,029 億元，業界第三。

在合併營業收入，達新臺幣 5,811 億元，合併稅後淨利約新臺幣 374 億元，較去年同期成長逾 10%，創下公司新紀錄。由於保費收入的大幅成長，資產總值亦持續成長，逾新臺幣 5.1 兆元，較去年同期成長 6.5%；股東權益為新臺幣 5,073 億元。

展望未來，南山人壽將持續強化企業體質，為保戶、員工、業務夥伴、股東及社會，創造美好價值。

單位：新臺幣

	資產總值 (兆元)	營業收入 (億元)	總保費收入 (億元)	本期淨利 (億元)	支付之所得稅 (億元)	薪資福利支出 (億元)	總員工人數	社區投資總金 額 (億元)
2018	4.3	6,398	5,056	265	69	67	3,952	1.5
2019	4.85	6,247	4,698	339	26	75	4,074	1.2
2020	5.1	5,811	3,948	374	37	71	4,145	0.8

註 1：南山人壽於 2016 年合併美亞產物保險股份有限公司，因此，包括營收、淨利等財務績效係揭露合併資訊。

註 2：南山人壽於社區投資總金額佔公司營收比例為 0.02%（2018）、0.02%（2019）、0.01%（2020）。

榮譽與肯定

經營績效國際肯定

- 連續七年榮獲英國專業財經雜誌《全球銀行及金融評論 Global Banking & Finance Review》評選為「臺灣最佳壽險公司」。
- 四度榮獲《國際財經雜誌 International Finance Magazine》評選為「臺灣最佳壽險公司」。
- 南山人壽與南山產物連續三年蟬聯《全球品牌雜誌 Global Brands Magazine》評選為「臺灣最佳保險品牌」。
- 英國品牌顧問公司《Brand Finance》評選為「全球百大最有價值保險品牌」第 81 名。

企業社會責任實踐

- 連續七年榮獲《臺灣企業永續獎》「企業永續報告獎」。
- 榮獲亞洲企業商會《2020 亞洲企業社會責任獎》「綠色領導獎」。
- 榮獲臺灣檢驗科技公司《SGS CSR Awards》「年度永續菁英獎」。
- 《全球商業觀點 Global Business Outlook》評選為「臺灣最佳企業社會責任保險公司」。



品牌信譽與保險專業

- 榮獲《國家品牌玉山獎》「最佳產品」及「最佳人氣品牌」全國首獎等 8 項大獎。
- 榮獲金管會保險局《保險競賽》頒發「微型保險競賽 - 績效卓著獎、永續關懷獎」、「辦理小額終老保險 - 友善高齡獎」及「新創公建長照投資評選專案投資組優等」獎項。
- 南山產物榮獲中華民國產物保險商業同業公會「強制汽車責任保險電子式保險證宣導活動 - 微電影徵選活動優選」獎項。
- 榮獲現代保險健康理財雜誌《保險品質獎》四大獎項（業務員最優、理賠服務最佳、最值得推薦、知名度最高），也是二十五度榮獲「業務員最優」的壽險公司。
- 南山產物榮獲現代保險健康理財雜誌《保險品質獎》最佳形象、最佳專業、最佳售後服務與最值得推薦獎優等獎項。
- 連續九年榮獲《保險龍鳳獎》「保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司」。
- 榮獲財訊雙周刊《消費者金融品牌大獎》最佳壽險服務獎及最佳壽險形象獎。

02

利害關係人議合

- 利害關係人鑑別與溝通
- 重大性分析
- 外部組織參與



南山人壽關鍵利害關係人，包括投資者、保戶、員工與業務夥伴、政府單位、當地社區、非營利組織、學校等。

我們積極與利害關係人溝通及對話，有助於瞭解他們關心的議題，作出即時妥適的回應及行動。

另外，藉由利害關係人溝通機制（如問卷調查、拜訪請益等），來瞭解外界對於資訊揭露的滿意程度，作為未來南山人壽發展、執行、評估各項行動方案，落實持續改善的基礎。

利害關係人鑑別

採用AA 1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）（V.2018）鑑別六大原則，鑑別出南山人壽的利害關係人。

重大主題矩陣

透過問卷調查及會議討論方式，針對各主題對「南山人壽營運影響程度」及「利害關係人關注程度」高低進行排序（門檻值為2.6分），確認2020年南山人壽「重大主題矩陣」。

價值鏈的ESG衝擊

綜合考量各重大議題、金融業產業指標及國內金融服務業議題，依經濟、社會及環境面向，判別各議題在組織邊界內、外的衝擊程度。

外部組織參與

2020年於產業及相關公、協會及相關組織長期投入贊助金額逾新臺幣6,000萬元，以實際行動，支持產業、公益及相關公共議題之發展。

利害關係人鑑別與溝通

為了解及辨識利害關係人，我們採用 AA 1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）（V.2018）鑑別六大原則，依照對利害關係人之責任、影響力、親近度、依賴性、代表性及政策意涵，辨識出南山人壽的利害關係人，並確認及回應其關注之議題。

分類	對象	關注議題	溝通方式	2020年實績及頻率
 投資者	▶ 一般股東 ▶ 法人股東 ▶ 評等機構	① 獲利能力 ② 公司治理、風險管理 ③ 企業社會責任之實行 ④ 股票價值 ⑤ 資訊揭露透明度	● 股東會 ● 問卷回覆 ● 定期面對面溝通 ● 企業網站/股東服務 ● 股東會年報	● 舉行股東會（1次）
	▶ 既有保戶 ▶ 潛在保戶	① 產品、服務價值與品質 ② 行銷資訊透明化 ③ 誠信經營	● 保戶滿意度調查 ● 舉辦行銷活動 ● 發行保戶刊物	● 保戶滿意度調查 ● 南山FUN生活保戶雙月刊（6次）
 員工	▶ 管理階層 ▶ 一般員工 ▶ 派遣人力	① 薪資待遇與福利 ② 職涯發展 ③ 工作環境健康安全 ④ 工作與生活的平衡 ⑤ 學習與成長	● 內部溝通管道與活動 ● 教育訓練活動	● 內部刊物 ● 內勤網站溝通 ● 分享各功能業務訊息之知識庫 ● 意見回饋專區 ● 申訴/關懷專線 ● 重要訊息即時公告專區 ● 健康促進系列活動 ● 公益服務義工假 ● 南山e學院-數位學習平台 ● 內勤員工訓練

分類	對象	關注議題	溝通方式	2020年實績及頻率
 業務夥伴	▶ 業務夥伴	① 業績獎酬 ② 職涯發展 ③ 學習與成長	● 活動及課程視訊節目 ● 刊物	● 業務相關課程及互動會議 ● 「南山新聞」視訊節目 ● 出版《南山月刊》 ● 企業內部業務員網站 ● 業務夥伴教育訓練 ● 南山e學院數位學習平台、APP平台
 政府	▶ 金融監督管理委員會 ▶ 內政部 ▶ 各級政府單位	① 法規遵循 ② 公共政策參與 ③ 地方回饋	● 參與會議、課程或研討會 ● 活動贊助	● 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之研討會
 當地社區 非營利組織 非政府組織 學校	▶ 社區民眾 ▶ 當地民間組織 ▶ 當地社團團體 ▶ 學校	① 社會公益回饋、捐助 ② 公司經營形象 ③ 企業志工 ④ 學生	● 公益贊助活動 ● 醫療關懷活動 ● 社區公益活動	● 「南山慈善基金-醫療關懷計畫」捐助204家醫院 ● 醫療關懷活動及服務 ● 參與40場地方公益活動 ● 大學學生/研究生獎學金 ● 全臺淨灘植樹活動
 媒體	▶ 平面媒體、傳統電子媒體、數位媒體、報紙、商業雜誌	① 產業經營發展動態 ② 企業形象 ③ 產品服務資訊 ④ 資訊透明度	● 記者會 ● 新聞稿	● 舉辦企業形象、產品發表或公益活動等記者會 ● 發佈新聞稿
 供應商	▶ 設備供應商、工程包商、清潔、維護商、廢棄物清理商	① 價格競爭力 ② 供應鏈勞動環境管理 ③ 教育訓練	● 招標會議 ● 管理辦法	● 公開招標會議 ● 了解供應商品質與不良記錄

重大性分析

南山人壽按 GRI 準則（GRI Standards）「核心選項」，進行永續資訊及指標之揭露。在決定重大主題過程中，我們考量外部新聞媒體資訊、同業關注議題、GRI 準則主題、利害關係人關注議題及政府監管機關要求，經蒐集及分析各項資訊後，由企業永續執行小組代表進行重大主題衝擊之判別。

南山人壽統整出 14 項永續主題，經企業永續執行小組代表透過上述資料、問卷調查及會議討論，針對各主題對「南山人壽營運影響程度」及「利害關係人關注程度」高低進行排序（門檻值為 2.6 分），確認 2020 年南山人壽「重大主題矩陣」，矩陣右上角區域共 9 項被認為南山人壽重大主題，並且作為本年度報告書的揭露內容依據。

重大主題鑑別流程

01

利害關係人鑑別



- 採用 AA 1000 SES 鑑別出 8 類與南山人壽密切相關的利害關係人，並蒐集與檢視其所關注的議題。

02

重大主題辨識及排序



- 蒐集 14 項相關的永續議題，包含：利害關係人關注議題、政府監管機關要求及同業關注議題等，建立重大主題清單。
- 分析各項議題對永續發展及利害關係人的衝擊程度。綜合評估後，依據分析結果調整南山人壽重大主題之排序。

03

重大主題確認



- 由企業永續執行小組代表檢視並探討重大主題矩陣圖之合理性，確認 2020 年 9 項重大主題。

南山人壽重大主題矩陣

高



利害關係人關注程度



低

對南山人壽營運影響程度

高

- 薪酬水準
- 員工關懷
- 符合產品法規

- 營運績效
- 社會參與
- 資訊安全

- 員工多元化與平等機會
- 人權評估

- 營運環境永續
- 健康安全的顧客服務
- 透明產品資訊及行銷推廣

- 結社自由與團體協商
- 童工
- 間接經濟衝擊

2020 年報告書衝擊邊界除南山人壽，也將價值鏈的衝擊納入考量，綜合考量了各重大議題、金融業產業指標、及國內金融服務業議題，依經濟、社會及環境面向，判別各議題在組織邊界內、外的衝擊程度。

重大主題衝擊邊界

面向	南山人壽重大主題	GRI重大主題	衝擊範圍					章節對應
			組織內	組織外				
			南山人壽	業務夥伴	銀行通路	行政庶務及電腦設備經銷商	社會大眾及保戶	
經濟面	營運績效	經濟績效（201）、反貪腐（205）	●	●				關於南山人壽 / 當責誠信治理
	薪酬水準	市場地位（202）	●	●				友善幸福職場
	社會參與	經濟績效（201）	●	●				創新數位驅動 / 社會共融共好
	資訊安全	客戶隱私（418）	●	●	●		●	當責誠信治理
	透明產品資訊及行銷推廣	行銷與標示（417）	●	●	●	●	●	當責誠信治理
	符合產品法規	社會經濟法規遵循（419）	●	●	●			當責誠信治理
環境面	營運環境永續	有關環境保護的法規遵循（307）	●			●	●	低碳保險先行者
社會面	員工關懷	勞雇關係（401）、勞/資關係（402）、不歧視（406）、強迫或強制勞動（409）	●					友善幸福職場
	健康安全的顧客服務	顧客健康與安全（416）	●	●			●	創新數位驅動

註1：●：表示直接造成衝擊；●：表示間接造成衝擊；●：表示因商業關係而產生的衝擊

註2：除南山人壽為組織內衝擊外，外部衝擊係以「與產業之關連性」辨識其所造成之衝擊

註3：南山人壽已針對重大主題，制定相對應之管理方針，詳細資訊，所對應之章節

外部組織參與

南山人壽與具影響力的產業公會、協會、政府單位、學術機構等組織保持良好的互動，期望提升金融保險業產業競爭力及永續發展。2020 年於產業及相關公、協會的投入金額逾新臺幣 2,000 萬元，相關組織長期贊助金額逾新臺幣 3,000 萬元，外部贊助總金額逾新臺幣 1,000 萬元，以實際行動，支持產業、公益及相關公共議題之發展。我們秉持前瞻經營的精神，響應及參與國內、外永續倡議、學術研習活動，及相關國際性、全國性、專業性組織，透過多元化利害關係團體之互動與交流，提升員工專業、技能、服務、願景及視野格局。

擔任會員之組織機構

名稱	擔任職務	對組織影響力
中華民國人壽保險商業同業公會	1. 會員代表 2. 各研究小組/委員會代表	參與會員大會及各研究小組/委員會、贊助活動
臺灣金融服務業聯合總會	會員代表	參與會員大會
財團法人金融消費評議中心	會員	參與會議
財團法人金融法制暨犯罪防制中心	會員	參與會議
中華民國精算學會	理事/監事	會員、贊助會員大會
中華民國保險學會	會員	履行會員權利及義務
退休金協會	會員	履行會員權利及義務
兩岸企業家峰會	企業會員	會員
政治大學風險與保險研究中心	專業諮詢委員	參與中心舉辦之研討會，擔任主講人

名稱	擔任職務	對組織影響力
中華民國人壽保險管理學會	1. 理監事 2. 教育委員會主委 3. 會員	參與會議、會員大會、負責規劃辦理人壽保險管理人員暨核保、理賠人員測驗
中華民國企業永續發展協會	會員	參與會議
會計研究發展基金會	會員	參與會議
臺灣風險與保險學會	南山論壇主講人	贊助學會，參與論壇活動
社團法人臺灣理財顧問協會	會員	參與會員大會及相關課程
美國壽險管理學會	會員	參與課程與認證考試
財團法人工業技術研究院長照大聯盟	會員	履行會員權利及義務



長期贊助之團體組織

名稱	擔任職務	對組織影響力
財團法人保險事業發展中心	參與課程	參與課程與贊助中心舉辦之相關活動
國立臺灣大學	學術贊助	學術贊助、捐贈「南山人壽優秀年輕學者講座」
政治大學金融科技研究中心	贊助	參與中心舉辦之研討會
政治大學保險業永續發展研究中心	贊助	學術交流
東吳大學	學術贊助	學術贊助
優秀大學學生/研究生獎學金	捐助	長期捐助獎學金
衛生福利部基隆醫院等204家南山慈善基金合作醫院	捐助	捐助醫療救助基金幫助經濟弱勢病患安心就醫
基隆市政府等微型保險單位	捐助	基隆市政府等單位合作服務經濟弱勢或特定身分民眾，協助他們投保基本意外險保障
社團法人臺灣海洋環境教育推廣協會等團體	贊助	環保議題倡議

03

當責誠信治理

- 永續治理
- 風險管理
- 資訊安全
- 永續金融



南山人壽認為，保險公司不僅是營利的商業組織，更須肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，因此一個永續企業，必須要能兼顧企業、產業與社會的永續發展，而這也是南山人壽推動ESG的核心理念與原則。

對此，我們發揮企業核心職能，從創新思維與永續理念出發，以「創新趨動・永續包容」為主軸，除了不斷在專業及服務上尋求創新與突破，更透過永續包容性作為，在ESG議題上深耕及突破，讓南山人壽關鍵利害關係人，都能夠從中獲益，共享永續價值。

企業永續委員會

為強化永續作為與董事會的治理連結度，2014年設立「CSR委員會」，並於2020年正式更名為「企業永續委員會」，成為董事會下設立之功能性委員會，由副董事長擔任召集人，並邀請獨立董事擔任委員。

董事會績效評核

南山人壽響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，進行董事會成員2020年自我評量及同儕評鑑，全體13位董事皆參與評鑑，總體考評總平均達96分，評鑑等級為優。

落實責任投資

為持續強化責任投資能量，2020年南山人壽再進一步務實從「五大面向」著手，落實永續金融政策，期許成為金融保險業之投資典範。

落實營運持續管理

2020年底啟動導入國際營運持續管理（BCM）標準專案，依ISO 22301標準，發展營運衝擊分析、辨識風險及評估風險事件導致業務中斷之可能性及影響程度。

永續治理

為確保永續經營，南山人壽以保障股東權益、強化董事會職能、提升資訊透明度、重視管理階層紀律與溝通、維持清償能力及保障保戶權益與尊重利害關係人權益為原則，建置公司的治理架構，維護公司及股東長遠利益。

2020 年，南山人壽依據金融監督管理委員會公告修正後之「公開發行公司董事會議事辦法」，修訂公司「董事會議事規則」。另參酌臺灣證券交易所公告修正之「股份有限公司審計委員會組織規程參考範例」及南山人壽內部控制制度之規定，修訂南山人壽「審計委員會組織規程」，持續更新公司治理相關內部規範，作為公司推動治理作為之堅實基礎。

永續策略

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

南山人壽追求的包容性保險，主要是期望透過保險商品、服務及社會責任作為，減輕利害關係人的各種風險（包括生命、健康），及減緩極端氣候對人身安全的影響。我們的行動，也將成為實現永續發展目標的最大助力，讓利害關係人可以從保險中，獲得全方位的風險保護機制。



永續發展目標

保險業的貢獻

南山人壽的做法與成果

中長期目標（三年以上）

對應章節

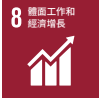


消除各地各種形式的貧困

- 觀察社會趨勢，研發符合國人需求之創新產品
- 南山人壽壽險/醫療保障商品及服務

- 以客戶需求角度出發推出各式商品，包含保障型商品、健康醫療商品、退休規劃商品。
- 因應環境情勢變化，適時彈性調整臺幣及外幣商品組合。
- 推出符合中高齡族群需求之長期照顧/失智照顧或老年醫療等商品。
- 分群分眾如依年齡、財富及風險設計商品，結合精準行銷。
- 因應醫療科技進步，持續加入新式療法全面更新癌症保障商品。
- 以商品服務提升附加價值，強化商品創新；另推動保險保障與健康促進結合，並具有外溢效果之服務與商品。
- 配合政府政策，接軌 IFRS17，商品回歸銷售具保險保障本質之保障型、高齡化商品。
- 透過外溢回饋降低健康者保費負擔，並設計專屬商品以經營身心障礙以及弱體等特殊族群。

關於南山人壽

永續發展目標	保險業的貢獻	南山人壽的做法與成果	中長期目標（三年以上）	對應章節
	確保所有年齡層的人獲得健康生活與福祉	● 南山人壽微型保險	● 持續與縣市政府合作，以團體微型保險的形式，提供縣市內低收、中低收及身心障礙的弱勢群眾享有保險保障。	社會共融共好
	實現性別平等並賦予所有婦女和女孩平等權力	● 婦女專屬醫療/保障商品 ● 長照保險	● 已推出婦女專屬醫療/保障商品，將持續研發婦女特定疾病專屬商品及服務，為女性提供全方面保障及專屬服務。 ● 因應人口老化、少子化之社會及家庭結構變化，推出符合中高齡族群需求之長期照顧/失智照顧或老年醫療等商品。	關於南山人壽
	促進經濟成長並保持充分的生產與就業	● 將產險/理財結合成為全方位服務 ● 南山產物保險提供自然天災險	● UBI車險商品的開發及定價，除里程因子外，未來保費計算模式預計納入駕駛人行為因子，並在下一階段運用大數據針對駕駛時段與駕駛行為進行分析，在UBI車險商品的開發、定價、銷售與服務上進行創新與客製化，為消費者提供更有效率、更具品質的金融服務。	低碳保險先行者

永續發展目標	保險業的貢獻	南山人壽的做法與成果	中長期目標（三年以上）	對應章節
	推動減緩氣候變遷之行動	● 簽署TCFD倡議 ● 取得亞洲第一張「TCFD績效評核-實踐者」證書 ● 年度淨灘、植樹固砂行動 ● 全球首家計算保單碳足跡壽險業者	● 導入氣候變遷相關風險與機會的管理框架，回應全球氣候變遷議題帶來的衝擊。 ● 長期推廣「南山守護海洋行動」，透過淨灘、植樹並延伸擴大關注海洋廢棄物，實踐守護臺灣海岸線自然生態。 ● 導入碳中和標準，實踐零碳微型保單。	低碳保險先行者



永續價值管理

南山人壽依循「國際整合性報告架構（The International IR Framework）」，透過企業永續執行小組詳實討論，統計出南山人壽資本投入及創造的永續價值，另為確保績效的連續性，資本的產出指標係呈現連續3年績效數據，讓利害關係人更清楚我們的資本價值曲線增長狀況。

單位：新臺幣

資本類型	資本投入之 必要性說明	資本投入 (億元)	資本投入 - 策略/關鍵目標		資本產出	關鍵資本產出數據(年)		
			短期	中、長期		2020	2019	2018
 財務資本	掌握企業財務營運風險及機會、確保企業永續經營、守護保戶資產及創造最大股東利益。	6,571	持續質量兼具的保費成長以及穩健投資，守護保戶資產及創造股東利益，厚植企業永續成長的動能。	強化企業體質與獲利，為保戶、員工、業務夥伴、股東及社會創造價值，朝打造亞太地區最佳保險公司的目標邁進。	營業收入(億元)	5,811	6,247	6,398
					資產總值(兆元)	5.1	4.85	4.30
 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。 - 輔助業務夥伴銷售及提供保戶卓越服務。	142	導入e化系統，透過系統達成無紙化作業，縮短作業時間，減少紙張浪費。	- 持續資訊系統安全及防護，減少營運中斷風險。 - 提升資訊工具及系統，強化業務夥伴生產力。	數位課程訓練時數(小時)	990,133	808,059	776,928
					減少郵件寄送比例(％，相較於2011年)	8.607	25.57	13.99
 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，時刻強化產業之市場競爭力。	144	整合政府及民間之熟齡與照顧資源，打造「樂齡好靠山」專區，強化長照資源及提供專業協助。	規劃豐富創新商品，提供保戶生活及健康保障，發揮保險的保障價值。	樂齡觀念推廣場次	27	15	7
					非營利組織/非政府組織合作單位數量(家)	42	34	6
					網站累積瀏覽人次	304,403	211,580	193,648
 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。	72	持續檢視及提升薪酬競爭力，強化薪酬福利措施。	適時調整薪酬福利機制，保持策略彈性，確保人才競爭優勢。	員工總薪資福利費用(億元)	71	75	67
					內勤員工平均訓練時數(小時)	72.2	53.7	60

單位：新臺幣

資本類型	資本投入之 必要性說明	資本投入 (億元)	資本投入 - 策略/關鍵目標		資本產出	關鍵資本產出數據 (年)		
			短期	中、長期		2020	2019	2018
 人力資本			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。	協助員工轉型升級，學習使用智慧工具，培養全方位南山人才。	健身中心使用總人次	4,000	2,500	2,500
					員工健檢率 (%)	90	87	84
 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。	6.2	- 發揮核心能力，建構「南山人壽慈善基金會」公益平台，提升社會共融力。 - 設立愛心義工組織，在社會各角落傳遞愛與關懷。 - 提供業務夥伴優質創業平台。 - 提供保戶優質體驗服務。	- 打造公益平台，整合企業資源，擴大公益影響力。 - 透過義工服務，實現長期持續關懷的承諾。 - 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，符合高齡化社會之需求。	基金會支出總額 (萬元)	3,651.8	8,194.5	10,091
					總受惠人次	140,475	176,000	173,000
					基金會義工服務 (人次)	8,470	12,482	12,627
					慈善基金合作醫院 (家)	204	204	198
					弱勢醫療補助人數	2,173	6,664	7,659
					微型保險受益人數	41,049	7,710	9,214
					業務夥伴平均教育時數 (小時)	29	24	22
 自然資本	- 導入及執行系統性的環境管理程序，有助提昇營運據點環境管理效率。 - 降低龐大建築物能、資源損耗，有助提升能源使用效率，及強化員工工作環境之舒適度及品質。	2	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。	電子單據節紙量 (萬張)	2,924	5,158.7	2,410.8
					環境支出費用 (千萬元)	0.9	0.1	4.7
					生活垃圾減量 (公斤)	229,043	109,735	100,920
					保單郵寄減量 (%，相較於2011年)	8.607	25.57	13.99

企業永續委員會

南山人壽於 2014 年成立「CSR 委員會」，為因應永續趨勢，強化永續作為與董事會的治理連結度，於 2020 年正式更名為「企業永續委員會」，並成為董事會下設立之功能性委員會，由副董事長擔任召集人，並邀請獨立董事擔任委員。

「南山人壽企業永續委員會」的主要任務，為執行 ESG 決策、核准企業永續年度目標，每半年召開會議，同時每年向董事會報告永續作為之績效成果。

為落實 ESG 行動，「南山人壽企業永續委員會」下設企業永續執行小組，由總經理帶領，依 ESG 議題分為 7 個小組，包括「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」，專責關注及執行 ESG 各面向議題之規劃與執行，並每季向企業永續委員會報告成果。



2020 年企業永續委員會成果

- 召開二次企業永續委員會議：為強化核心共識、提升永續管理能力，公司依循國際指標 DJSI，於 6 月舉辦策略會議及教育訓練，全面檢視南山 ESG 業務推動與落實，全公司近百位主管參加，齊心宣誓南山 ESG 將接軌國際，並朝永續經營方向努力。
- 2020 年 12 底，由全體董事通過，並決議捐贈新臺幣 4,500 萬元予南山人壽慈善基金會，整合企業與內勤員工及業務夥伴之愛心與力量，實踐「公益服務業」的經營理念，落實企業社會責任。



董事會治理

為健全董事會監督功能，董事會下設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「品質監督委員會」、「公平待客推展委員會」、「風險管理委員會」、「企業永續委員會」，共六個功能性委員會。

審計委員會



共召開 12 次
平均出席率為 97.9%

- 由四位獨立董事組成。
- 相關重要決策議案皆於送呈董事會決議前，交由審計委員會預審及討論。

薪資報酬委員會



共召開 3 次
平均出席率為 100%

- 由三位獨立董事組成。
- 訂有薪資報酬委員會組織規程。
- 定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬。
- 定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。

品質監督委員會



共召開 12 次
平均出席率為 88.3%

- 由四位獨立董事與一位外部董事組成。
- 委員會目的在協助本公司董事會監督境界計畫具體改善規劃案執行成效，確保境界系統的穩定性及安全性，並就監督情形及應辦理事項，定期向董事會報告。

公平待客推展委員會



共召開 13 次
平均出席率為 94.8%

- 由董事長或副董事長擔任召集人，與二名獨立董事組成。
- 本委員會受董事會委任，代表董事會督導與監督各部門遵循公平待客原則之落實與執行，並就監督情形與其他應依公平待客原則應辦理事項，定期向董事會報告。

風險管理委員會



共召開 5 次
平均出席率為 87.3%

- 由七至十位董事及功能主管組成。
- 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



2020 年 12 月設立，
第一次會議於
2021 年 3 月召開

- 由副董事長擔任召集人，與二名獨立董事組成。
- 本委員會受本公司董事會委任，代表本公司董事會督導各部門企業社會責任及永續經營之落實，並就監督情形及其他應辦理事項，定期向董事會報告。

南山人壽響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，進行董事會成員 2020 年度自我評量及同儕評鑑，全體 13 位董事皆參與評鑑，整體考評總平均達 96 分，評鑑等級為優。

金融監督管理委員會為提升公司治理並協助股東方便行使表決權，業依公司法第 177 條之 1 第 1 項之授權，擴大公司應採電子投票之適用範圍，規範自 2018 年 1 月 1 日起，上市（櫃）公司召開股東會時，應將電子方式列為表決權行使管道之一。南山人壽儘管尚未屬於上市（櫃）公司，為強化公司治理，自發於 2018 年股東會將電子方式列為表決權行使管道之一。2020 年仍提供股東得以電子方式行使表決權之選項，以持續落實股東行動主義。

董事會成員除考量實務經驗及專業背景外，為提升董事會多元性，南山人壽之法人股東「潤成投資控股股份有限公司」於 2019 年改指派蔡明潔女士擔任代表人，提升女性參與營運決策注入新觀點。

董事會成員組成狀況

年齡		
30歲以下	0	0
30~50歲	1	1
50歲以上	11	0
合計	12	1

註1：南山人壽外部董事暨獨立董事專長，請參閱南山人壽2020年度年報第7頁至13頁。
註2：2020年董事會運作情形，請參閱南山人壽2020年度年報第37頁至39頁。

董事進修

為強化董事會永續治理之功能，董事們持續參與外部專業課程或研討會，2020 年全體董事總進修時數達 112 小時，每位董事平均進修時數為 8.6 小時，董事們進修課程之議題範圍包含風險管理、公司治理、企業社會責任、防制洗錢與打擊資恐、公平待客、IFRS17 對保險業經營策略之影響等。

利益迴避

南山人壽依「董事會議事規則」規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

投資人資訊揭露管道

南山人壽設有發言人、代理發言人及股務人員，隨時接受股東與投資人建言並予以妥適回應。另於公司企業網站，設置投資人關係專區，提供投資人即時服務，此外，股東亦可透過南山人壽股務代理機構反應或提出建言。



透明化揭露管道

- 依法召開股東會，保障股東權益。
- 企業網站中設置獨立的「投資人關係」及「股東服務」專區，提供投資人與股東即時查詢管道。
- 依法於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
慈善基金會網站



南山人壽
企業社會責任專區



南山人壽
利害關係人專區

註1：南山人壽董事兼任南山人壽及其他公司職務，請參閱南山人壽2020年度年報第7頁至第13頁；董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參閱南山人壽2020年度年報第38頁至第39頁。

註2：南山人壽董事暨獨立董事專長，請參閱南山人壽2020年度年報第7頁至第13頁。

註3：2020年董事會運作情形，請參閱南山人壽年度年報第37頁至第39頁。

註4：2020年審計委員會運作情形，請參閱南山人壽年度年報第39頁至第42頁。

誠信經營

為強化企業誠信經營，南山人壽除依法令規定制定相關政策與規範外，董事會更以身作則督促經營團隊，教育及傳遞誠信經營企業文化，透過嚴謹的管理機制與控管，將誠信風險降至最低。

內勤員工行為準則

南山人壽訂有「內勤員工行為準則」，規範員工應履行的責任義務，明定工作中須遵守之法令規章及內部政策等行為標準，以體現「公益服務業」之核心價值。

員工行為準則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、防止利益衝突等員工應遵守事項。

為確保員工行為準則之了解及實踐，每年固定時間我們也針對內勤在職員工實施行為準則相關訓練，確保所有員工均充分了解並遵守。2020年舉行訓練期間，參訓人數共 4,014 人，本堂課程時數為 0.5 小時。

南山人壽「董事行為準則」亦明確規範董事利益迴避制度，避免產生利益衝突，以最高專業和道德行為標準來運營企業。

重視工作倫理

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

防制洗錢及打擊資恐

南山人壽承諾協助防制洗錢、打擊資恐或資助武擴的行為，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，與打擊資恐作業之狀況。

反托拉斯及壟斷

南山人壽於「內勤員工行為準則」中，訂有反托拉斯條文，如有獲悉涉及違反我國公平交易法或其他國家反托拉斯法規的傳聞，或受到主管機關相調查時，會立即向直屬主管、總機構法令遵循主管及總經理通報，並採取即時的因應或補救措施。

法令遵循訓練

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

此外，為確保內勤員工了解及接收明確的企業誠信經營理念及確的法律知識，我們持續透過實體或數位管道，提供完整且豐富的法遵訓練。2020 年分別針對內勤員工及業務夥伴開設法令遵循課程（包含個人資料保護基礎訓練課程、洗錢防制及打擊資恐基礎訓練暨檢舉案件處理辦法、進階洗錢防制課程與各單位法令遵循主管研討會等），合計共 23,230 人次內勤員工，及 149,818 人次業務夥伴完訓。



暢通法遵及舉報機制

一、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，任何人發現內勤員工、經理人或董事於執行職務時有犯罪、舞弊或違反法令或行為準則之行為時，都可以透過下列管道進行舉報：

- 舉報信箱：NS-Whistleblowing@nanshan.com.tw
- 專線電話：（02）8758-8877
- 傳真號碼：（02）2758-2136
- 郵寄地址：臺北市信義區莊敬路168號，法令遵循部收

二、檢舉人之保護措施：

- 南山人壽相關調查及審核人員，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，均應嚴守秘密。
- 南山人壽內勤員工及經理人非基於不正當目的，依據本公司「檢舉案件處理辦法」所定程序提出檢舉者，本公司均不得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。
- 南山人壽內勤員工及經理人均不得意圖報復或妨害發現真實，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。

三、2020年收到6件檢舉案件通報，受理2件，不受理1件，移轉相關單位處理3件。

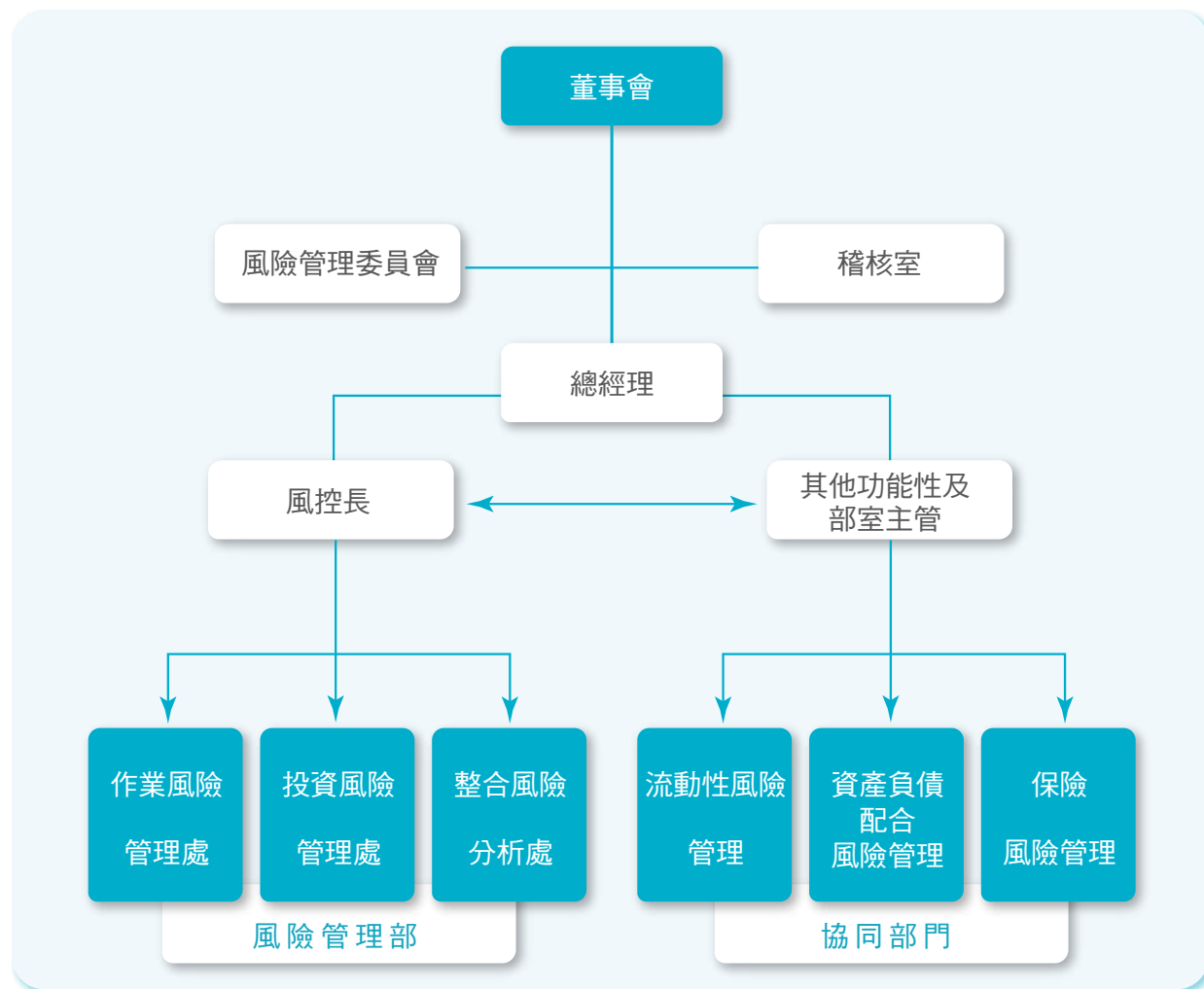


風險管理

為確保資本適足與清償能力，健全業務的經營與發展，南山人壽建構完整風險管理組織架構、風險管理機制與風險管理文化的系統性運作，保障所有保戶的權益。

南山人壽在財務體質穩健的建構基礎上，仍將持續兼顧具效率風險控管意識，為股東及保戶持續創造營運價值。

▶ 南山人壽風險管理架構



風險管理機制

南山人壽董事會為風險管理最高監督與決策單位，下設立「風險管理委員會」，由獨立董事擔任召集人，統籌風險管理事宜，並設置專責單位，執行跨部門及跨功能之風險監控及管理。

風險管理部依據董事會所訂定的風險胃納，以及風險管理委員會所核定之風險限額，定期檢視風險限額使用概況，並透過風險管理工具定期監控關鍵風險變化趨勢（包括考量氣候變遷相關風險），及時提報管理階層及風險管理委員會，俾利後續因應處置。

面對保險業經營的各項風險，諸如：市場風險、信用風險、作業風險、保險風險、流動性風險、資產負債配合風險…等，南山人壽進行風險的辨識、衡量、監督與溝通，藉由各項風險管理工具（如風險與控制自評（RCSA）、關鍵風險指標（KRI）、市場及信用風險衡量系統（Algo）等），建立相關風險控管機制，並積極精進內部風險量化模型，以確保風險管理的落實。

市場風險管理

南山人壽以風險值（Value-at-Risk）為基礎，輔以敏感性分析與壓力測試，定期檢視公司金融商品投資部位在市場風險因子（利率、匯率、及股價）的風險概況。

另考量公司資本對市場風險的承受能力，設定資本適足率監控指標、市場風險指標、風險值限額、外匯風險監控指標等重要指標，定期檢視限額使用結果，並隨時監控市場變化。

信用風險管理

藉由訂定信用風險管理機制，即時辨識、衡量及監控信用風險，提升南山人壽投資組合的資產品質，確保公司穩健經營，以符合最佳信用風險管理原則。

以社會永續發展為原則之風險文化使命

南山人壽定期透過各管道取得未來風險趨勢，分析潛在發生的風險情境與事件，進而研判對本公司可能產生之影響，及早提出警示以利公司進行規劃與調整，有助於本公司與保險業的永續發展。

為建立全方位風險管理文化及提升同仁風險意識，除定期提供市場風險月報、信用風險月報、作業風險管理季報等予相關主管外，每年定期進行全員風險管理相關線上教育訓練課程，完訓率達 100%；另，每季針對業務單位風險管理主管及人員進行風險管理實體教育訓練課程；對於新進員工也會要求需 100% 完成風險管理線上教育訓練課程。

秉持公司「視客如己」的經營核心，落實公平待客相關作業風險管理

南山人壽從公平待客原則出發，結合公司治理角度，於公平待客原則管理框架，發展本公司公平待客風險評估機制方法論，並結合本公司作業風險管理機制，發展量化監控指標，定期將公平待客相關風險評估結果彙整呈報高階管理階層，讓高階管理階層與業務單位能夠透過風險指標值趨勢變化，除了解管控措施的執行情形外，亦能盡速掌握相關風險徵兆，並提早因應，以期更有效的方式捍衛客戶權益。



推動落實營運持續管理

身為國內大型金融保險機構，南山人壽肩負維持國內金融穩定的責任。除積極配合政府政策外，針對保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足等可能嚴重損及清償能力之狀況，訂有「處理經營危機應變措施辦法」，來確保企業的永續經營。

為因應重大偶發事件，南山人壽訂有「重大偶發事件之處理準則」，針對不同性質事件進行分組，以確保重大偶發事件發生時（如緊急事件、人為或天然災害等）得以妥善因應，且不危及公司正常營運與社會的金融秩序。

為使疫情期間營運不中斷，南山人壽由總經理為督導並成立防疫應變小組統籌運作，隨時視疫情狀況，啟動相關防疫措施，包括：保戶關懷、進出大樓防疫、聯繫溝通及通報機制、出勤管理、業務夥伴防疫等，以確保疫情期間，仍能維持公司正常運作，繼續提供保戶及業務員服務。同時，採取多項資安防護與監控措施，維護疫情期間異地備援、異地辦公及居家辦公等營運持續作業的資訊安全。

另，配合政府政策，已於 2020 年底啟動導入國際營運持續管理（BCM）標準專案，依 ISO 22301 標準，發展營運衝擊分析、辨識風險及評估風險事件導致業務中斷之可能性及影響程度，預計於 2021 年底先完成發展關鍵核心業務流程營運不中斷的規劃、演練及驗證。



南山產物 - 營運持續管理服務

南山產物為提供企業持續營運之保障，針對於大型企業客戶提供損害防阻服務，南山產物損害防阻工程師可提供損害防阻查勘建議，強化作業安全性。藉由事前預防工作，提高設備運轉可靠性及工業安全，協助企業有效管理營運風險。

此項損害防阻及控制服務，是降低企業損失頻率，或發生損失後減少損失嚴重程度的重要工具，萬一意外事故真的發生，也可依據完整的緊急應變計劃妥善因應，迅速恢復正常營運。2020 年全年度提供紅外線安全檢測服務達 64 場次，有效降低客戶作業風險。

服務項目	說明
損害防阻建議書	由工程師進行風險查核後，提供專業之損害防阻建議書。
企業風險講習	依各類客戶需求提供客製化之風險講習課程。
企業消防安全 /火場求生 /地震安全講習	依消防法規定提供年度消防安全講習並搭配火場 / 地震等相關課程。
紅外線（IR）熱影像檢測服務	檢測各類處所之高低壓配電設備，依據 NETA、CNS 及電工法規。

風險管理與內控制度

南山人壽以三道防線機制，透過良好的內控制度落實風險管理，有效控管營運風險。

第1道防線 業務單位

各業務單位均指派風險管理主管，俾有效協助各業務單位執行風險管理作業。全體員工及新任董監事與高階主管，皆須參與風險管理相關教育訓練課程。

第2道防線 風險管理單位

- 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，及風險管理委員會所核定之風險限額，同時依各單位提供之風險資訊，協調及溝通各單位以執行政策與限額，並定期監控各業務單位風險管理執行狀況，協同第一道防線進行整體風險控管缺口檢視與改善。
- 協助風險管理制度規劃、評估、建議與監督，與資訊安全部及法令遵循部進行第二道防線橫向溝通，掌握全面風險辨識與落實監控。

第3道防線 稽核單位

依據現行相關法令規定查核公司各單位之風險管理執行狀況。並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。查核各項規章與機制之遵循及執行狀況，協助進行整體風險控管缺口檢視與改善。



新興風險與減緩措施

風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	減緩措施 / 因應政策
FinTech應用之資安風險	資訊網路環境中危機四伏，當前主要資安威脅有「針對式駭客攻擊」、「釣魚信件」、「勒索軟體」、「分散式阻斷式服務（DDoS）攻擊」與「資料外洩」等。	面對駭客技術與網路犯罪方法日益進步、攻擊模式多元化，鑒於資訊系統是公司營運中樞，倘若發生重大資安事故，輕則影響公司商譽、業績、或客戶申訴求償等，嚴重則會導致企業營運中斷。	- 採用縱深防禦（Defense in Depth）架構，區分出多個安全區域，各安全區域間皆配置防火牆。 - 建置入侵預防系統（IPS）、網路應用防火牆（WAF）等資安設備，防禦駭客攻擊。 - 部署防毒系統、資料外洩防範（DLP）功能、郵件安全閘道、網頁代理安全系統（Web Proxy）等資安設備以及網路行為監視系統，並設有資安監控中心（SOC）進行7x24全時維運的資安監控。 - 定期辦理核心資訊系統災難備援演練、DDoS演練、電腦系統資訊安全評估、對外網站滲透測試及全公司社交工程演練，以落實資訊基礎設施的安全和網路資安防護，並保護公司機敏資料與個人資料。 - 資安威脅不斷地更新，因此資訊安全防護措施亦須與時俱進，2020年度南山人壽主要資安強化措施共有三項，包括建置端點偵測及回應系統（EDR）、強化資安監控分析之核心-安全性資訊與事件管理系統（SIEM）之廣度與深度，提升發現可疑資安事件的速度及定期執行紅隊攻防演練（Red Team Assessment），利用專業資安顧問，以駭客思維實際對公司網路進行攻擊，找出潛在資安問題並改善。
氣候變遷	因氣候變遷造成的極端氣候事件或環境保護的法規遵循趨嚴等，可能會對企業經營造成衝擊影響。	極端氣候導致的災害造成公司營運中斷，例如資訊維運主機損毀，導致服務中斷，或導致客戶的人生安全或財產遭受危害的可能性增加。	本公司已依循TCFD建議書於2020年下半年度完成導入氣候變遷相關風險與機會的管理框架。相關風險減緩管理措施請參閱本報告書「低碳保險先行者」章節。

資訊安全

南山人壽重視保戶的個人資料隱私，早在 2012 年，即成立個人資料檔案安全維護管理組織，系統化進行個資管理機制。

每年南山人壽均編製年度個人資料保護管理自我評估報告書，針對各項作業進行整體檢視，確保所保管的保戶個人資料，均受到嚴密及完善的保護。

個資保護管理

南山人壽於 2017 年取得由 SGS-Taiwan 所核發之 BS 10012：2009 個人資料保護管理證書，並於 2019 年進行轉版暨驗證作業，取得 BS 10012：2017 個人資料保護管理證書。

我們以完整的系統管控，落實對保戶個資嚴謹管理的承諾，在嚴謹的管理組織及管理架構之下，2020 年度並無被認定屬重大個資事故或資訊安全（註）。

為確認個資管理循環的有效性，2020 年我們執行個資盤點、個資風險評鑑及個資保護作業自評等作業，結果顯示南山人壽在個人資料保護流程上，皆符合個資保護相關規定。

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

註：重大個資洩漏之認定標準為洩漏個資筆數達 5,000 筆以上。

南山產物 完善個資管理機制

為維護顧客權益與服務品質，南山產物透過系統面、管理面，二面一體的機制，強化消費者個人資料之安全性。



系統面

1. 取得資訊安全管理系統國際標準驗證「ISO 27001」。
2. 2020年經認證機構年度複檢通過，持續確保系統完整性。
3. 以科技輔助資訊安全政策，持續建構多層次資安防禦，強化預警效率、預防與辨識能力。



管理面

1. 年度個資盤點：定期請各單位辨識各項作業流程中出現的個人資料，並進行個人資料盤點。
2. 年度個人資料保護管理自我評估報告：每年度定期提出相關自我評估報告。
3. 教育訓練
 - 每年度對全體員工執行個人資料保護教育訓練課程。
 - 每年度會對所屬全體員工執行資訊安全教育訓練，及資訊安全人員培訓。
4. 內控作業處理程序：因應相關個資法令之更新，各單位配合修訂相關內部規範及內控作業處理程序。

行銷資訊管理

南山人壽重視保戶資料的安全，無論是保戶購買前、購買後，都有詳盡的商品說明、完整的風險資訊揭露，維護交易公平。相關商品內容之審視，都以適法性為重點，逐一清查是否正確合法，並建置完善客戶隱私管理機制，確保資訊安全。

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

▶ 南山人壽商品資訊透明機制

商品簡介簡明易懂

商品簡介均以清晰的字體與簡明易懂的文字，詳細說明商品特色、保險給付、投保規定、相關費用等資訊，除了方便業務夥伴進行商品銷售說明，也利於保戶留存查閱。

完整揭露風險警語

針對購買保險商品應注意的事項及風險警語，均依保險相關法令確實揭露，以提醒保戶注意自身權益，並增進保戶的風險意識及商品相關知識。

清晰透明投保範例

為方便保戶確認其投保的保險商品是否符合個人需求，特別設計各項投保案例，並以圖例方式呈現，有效提升保戶對保險商品的了解程度。

為確保商品行銷宣傳的資訊透明清晰，並符合相關法令的規定，南山人壽訂有「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料暨輔銷工具及訓練教材管理程序」供各單位依循。

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

此外，南山人壽對於業務夥伴在招攬及服務過程中，要求應符合法令外，對於業務夥伴作業上亦配合各項作業訂有相關作業規範，業務夥伴如有違反時，悉依法令、合約、各相關處理規章處理，強化業務夥伴招攬品質。

保障內容清楚詳盡

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

保戶權益確認書

南山人壽領先業界首創「保戶權益確認書」，於投保時提醒保戶重要注意事項，使保戶可於充分了解保障內容及相關權益後，再進行投保決定。

為維護保戶權益，南山人壽於審核投保案件時，皆透過要保文件瞭解保戶投保目的、職業收入及財務狀況，以衡量其投保金額及保費支出的合理性，發揮保險最大價值。

南山產物 - 透明誠信的產品行銷機制

南山產物藉由作業規範及內部控管程序之管理，確保商品及行銷資訊完整及透明，保障客戶權益。

此外，我們也提供業務夥伴解說之控管及訓練，確保業務夥伴正確傳達商品資訊及特色，減少因資訊不對稱所產生之消費糾紛。



內部作業 規範

訂定「宣傳資料製作及使用管理辦法」，確保廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料之製作及使用，都能符合法令及公司規範。



內部控管 程序

- 規定業務人員通路部及商品發展暨行銷部應對於網路行銷廣告訂定查核機制。
- 稽核室將廣告文宣資料納入每年「金融消費者保護事宜之監督與管理專案稽核報告」之查核範圍及抽核作業。



即時保單健檢

為使業務夥伴更廣泛的服務客戶，南山人壽於企業內部建置「保單健檢」系統，不僅幫助業務夥伴降低服務成本，又可提供精確的資訊給客戶，增加業務夥伴的銷售機會，相關的功能包括：

- 提供多元整合的資訊：利用保單健檢系統，將客戶已購買之南山人壽保單及同業保單進行彙整，讓客戶更方便、更快速了解已擁有的保障及缺口。
- 保障三面向直覺化展現：直覺化呈現客戶終身保障，幫助客戶了解未來保障變化，同時，業務夥伴也可以藉此協助客戶檢視保障是否足夠。
- 行銷工具串聯補足客戶保障缺口：不僅幫客戶彙整保單資料，也可協助客戶重新檢視不同階段的保障是否足夠，為客戶規劃更完整的保障。



永續金融

南山人壽力行永續金融策略，為提升營運決策及治理更具永續性，我們自發性響應永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, 簡稱 PSI）及聯合國責任投資原則（The Principles for Responsible Investment, 簡稱 PRI）。除有效管控 ESG 的風險與機會，致力企業永續的內化，並於經董事會通過之「整體性投資政策」中，將被投資對象的 ESG 表現因素，納入投資評估決策。期望引領企業邁向永續發展，創造永續共好的願景。

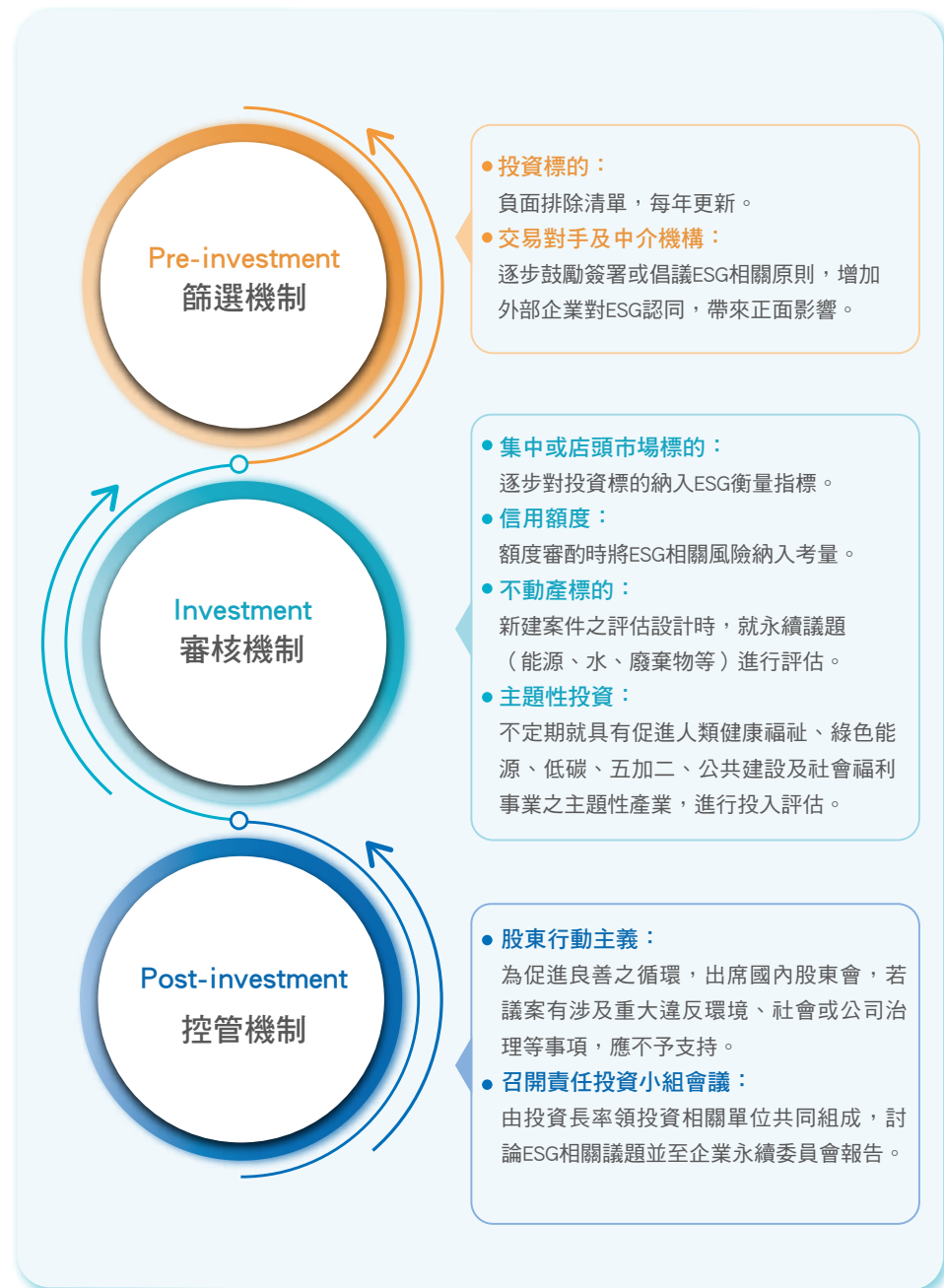
ESG 責任投資

南山人壽自 2015 年起，即於投資決策中導入責任投資，剔除賭博、色情及國防軍火等不符永續精神之投資標的。此一不宜投資企業清單明訂為「整體性投資政策」附件，並每年落實檢討。

為持續強化責任投資能量，2020 年南山人壽再進一步務實從「五大面向」著手，落實永續金融政策，期許成為金融保險業之投資典範。

南山永續金融運作機制

面 向	永續金融作為
組織面	「企業永續委員會」下設專責單位，責任投資小組
資料面	增進投資分析能量，研究ESG績效與風險衡量方法
法規面	建立完善制度，明文將ESG納入投資決策及流程之考量
作業面	從審慎及務實角度，主動尋找具有ESG因子投資標的，並將於投資後落實股東行動主義與議合
人才面	透過參加國際性會議吸取最新趨勢，並循序漸進將ESG因子內化為投資人員基因



2020 年責任投資成果

南山人壽在責任投資之路，仍將透過策略與行動，持續不斷精進及進化，包括提升 ESG 資料庫建置能量，並增強 ESG 培訓課程，以利 ESG 因子分析結合投資策略。未來相關股東會議案，亦會評估是否有重大違反 ESG 事項，若有，則應不予支持。另定期檢視投資庫存清單，並評估是否有涉及 ESG 重大爭議性議題，若有，則列入觀察名單，並評估後續適當之因應措施及溝通議合方式，落實責任投資精神。

責任投資作為

2020 年成果

負面排除 不宜投資標的 企業篩選

- 較2019年度增加19家。
- 不宜投資之標的共計有564家。
- 於實質審核機制上，將責任投資制度及流程，逐步納入ESG評估方法。

實踐股東 行動主義

- 參與國內被投資公司股東會出席率100%。
- 將落實評估機制，關注被投資公司的永續作為。
- 未來遇增資類型議案評估，將額外關注其籌資目的是否符合ESG原則。

不動產投資

- 以取得綠建築標章認證為目標，工程總預算達新臺幣184億元。
- 已投入逾新臺幣2,000萬元於既有大樓之節能效率提升及能源管理設備。

南山產險 - 綠色保險 永續新體驗

南山產物與全球百大潔淨科技企業Gogoro共同合作，推出屬於Gogoro車主的UBI商品「南山產物電動機車騎乘里程計費保險」，是全臺首張可驗證騎乘里程數之UBI車險商品，也是目前唯一不需另外安裝車載裝置、可以直接在Gogoro APP上進行投保的UBI商品。客戶無須填寫書面要保書，完成投保後，可由電子信箱接到電子保單及保單條款。

除紙張作業減量外，更運用金融科技創造客戶服務新體驗，車主在更換電池時，能自動記錄騎乘里程數，用以計算每月里程保費並於次月期初扣繳，不僅提供車主「騎多少、付多少」之公平且具可驗證性計費模式，更運用區塊鏈專利科技加密數據傳輸，強化資訊安全與確保交換資料之完整與不可竄改性。

此項創新商品，有助建立客戶「事前風險預防」的保險觀念，提高自我安全意識，藉由降低事故的發生率，保險公司亦會因賠款減少，而將其成果反應於保費回饋給客戶，達成企業與保戶共贏之理念。



永續保險原則

為提升企業效能，南山人壽積極接軌國際倡議，自發性響應永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, 簡稱 PSI），致力企業永續的內化，創造永續共好願景。藉由履行永續保險原則，有效管控 ESG 的風險與機會，貫徹 ESG 理念於運營活動之中，引領企業邁向永續發展。

項目	相關作為說明
原則一 將 ESG 議題納入保險公司決策過程	- 董事會下設有企業永續委員會，代表南山人壽董事會督導各部門企業社會責任及永續經營之落實。 - 定期鑑別與ESG相關之風險，定期向董事會報告，協助董事會管理與監控各項ESG議題，融入營運決策之中。
原則二 提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視一同管理風險，並制定解決方案	- 透過多元管道，宣導、教育及揭露ESG議題及資訊，強化員工、業務夥伴、客戶對ESG議題的認知，一同討論及制定行動方案。 - 發揮金融保險業的影響力並提倡永續觀念，偕同供應商共同實踐ESG，提升供應鏈的永續價值。 - 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。
原則三 和政府、監管單位及其他重要利害關係人合作等共同推廣 ESG 議題，鼓勵社會為 ESG 議題採取行動	- 南山人壽每年支持贊助及參與有助ESG推廣、教育及風險管控之政策及活動。 - 透過多元管道（如會議、研討會、論壇），與主管機關或非政府組織進行溝通，宣導及分享南山人壽於ESG之作為及經驗，支持保險業永續發展。 - 透過與學術及科學團體溝通，針對保險業ESG議題進行研究與推動教育計畫。 - 透過企業網站、社群媒體、電子報等管道，與民眾溝通相關ESG議題。
原則四 透明揭露保險業永續原則實行狀況，將定期誠實揭露視為責任	每年定期發行ESG報告書，與各利害關係人、保戶、金融監管單位、評級（獎）機構等溝通議合，揭露南山人壽ESG議題執行績效與成果。

04

創新數位驅動

- 創新金融科技
- 智慧保險-健康守護
- 多元客戶服務



南山人壽深耕金融科技，積極投入FinTech，從保戶角度出發，透過創新研發及金融科技系統，打造各項創新金融服務，創造保險業最佳營運模式，提供客戶差異化的保險產品及超越期待的優質服務，矢志讓保險服務站上科技尖端。

南山健康守護圈

攜手異業打造「南山健康守護圈」，同時於全臺招募「南山健康守護青年軍」，輔以紮實的教育訓練及醫學大學的專業認證，強化服務賦能，提供客戶更全面的加值服務。

推廣外溢商品

南山人壽自2018年起響應政府政策，推出健康促進之外溢商品。
截至2020年，共推出13項外溢商品，市占率約20%，以實惠保費協助民眾規劃完整醫療保障。

完善申訴機制

南山人壽建置完善申訴制度與程序，提供保戶即時、快速的處理過程和回應，在2012年至2018及2020年，申訴率為中大型壽險公司中最低。

防疫紓困國家隊

南山人壽主動加入「紓困國家隊」，在客戶服務台北分部、板橋、中壢、台中及高雄等地區的客服櫃檯設立紓困政策諮詢專區，由「南山紓困國家隊志工」提供駐點諮詢服務。

創新金融科技

由於科技的創新變革，驅使保險業從傳統模式快速朝向數位金融的方向進行轉型。南山人壽近年來致力發展新科技和大數據在保險商品、服務及流程等各面向的創新應用，透過科技及貼心便利的軟體設計，提供業務夥伴高效能的管理工具，隨時做好保戶服務。

南山人壽App



- 以專業、俐落、親和的全新視覺風格，展現更清楚的資訊彙整，提供保單變更、行動繳費、保單借還款、理賠服務、保單資訊查詢、保障彙整、網路投保旅平險等功能，讓保戶使用更便利。

投保服務



- 網路投保服務：建置「南山人壽網路投保中心」，打造創新、便利又安全的投保管道，只要通過身分認證註冊成為會員，即可在線上輕鬆完成投保。
- 行動投保服務：透過iPad與雲端科技的結合，業務夥伴可隨時透過平板電腦，協助保戶輕鬆完成投保。

網路保單服務



- 保戶在專屬線上服務平台—南山人壽「保戶園地」便可進行網路投保、保單查詢、契約變更、借/還款、理賠、繳費、投資型保單的轉換/贖回等綜合服務，方便保戶即時掌握保單資訊。



行動數位輔銷

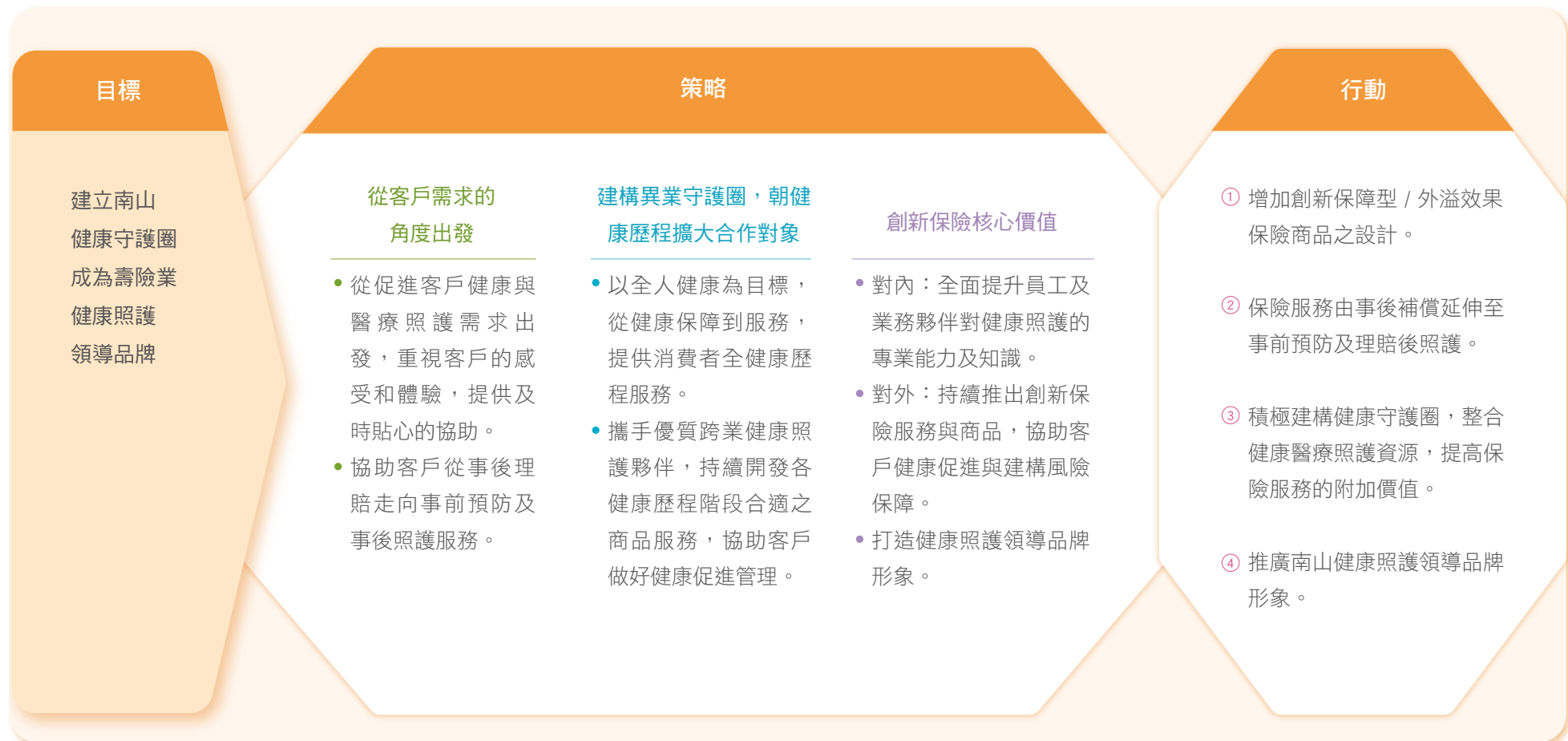
南山人壽整合各項業務輔銷工具，如商品訓練、推廣及最新輔銷數據等，並建立知識庫平台，提供業務夥伴一站式即時訊息服務，除可大幅減少人力作業時間及經營成本，更有效滿足保戶對於數位資訊的需求。我們會持續規劃商品 eDM、保單健檢系統等，協助保戶完成保障檢視，提供更優質風險保障規劃建議。

智慧保險 - 健康守護

臺灣預計於 2026 年將進入超高齡社會，慢性病健康管理醫療需求擴大，醫療照護結合創新科技已是時勢所趨。

對此，南山人壽將保險與健康概念結合，攜手多家醫療照護業者打造「健康守護圈」，規劃及提供多元健康促進服務，呼應保險服務超前部屬，從傳統事後理賠支付角色，往前延伸至事前的健康預防保健，往後延伸至醫療照護貼心服務，創造服務賦能的新保險，響應政府政策，一起為全民健康福祉努力。

南山人壽健康守護圈



➤ 全人健康全方位健康照顧服務

面向	健康守護行動	跨業夥伴	商品與服務
運動健身	開發運動相關服務，提供正確運動知識與方法，協助客戶養成良好的運動習慣，保持年輕，提升免疫力。	① 法國再保險集團SCOR Global Life ② 眾匯智能健康股份有限公司 ③ 慧康生活科技股份有限公司 ④ 點睛科技股份有限公司 ⑤ 行動基因生技股份有限公司 ⑥ 廣和順科技股份有限公司	① BAM-活力洋溢App ② 醫聯網-AI醫師 ③ 智抗糖-糖尿病照護 ④ 樂齡智造-億萬富翁App ⑤ 行動基因-癌症基因檢測 ⑥ 家天使-照護服務
飲食營養	建立正確飲食觀念，攝取均衡營養，結合營養師及專業衛教資訊，提供個人化飲食建議。		
醫療照護	與專業醫護機構服務合作，協助客戶獲得良好疾病照顧與醫療資訊，減輕家屬與病患負擔。		
心靈健康	幫助客戶達成身、心、靈三方面的健康平衡，與社會團體合作提供服務，給予客戶心靈支持，降低壓力。		



健康照護服務體驗心得

臺北區經理：用服務彰顯保險價值，「我們不一樣了！」

實際體驗後，拿著熱騰騰的個人身體檢測數值資料，一直說要推薦此項服務給業務夥伴們。他說，透過認識自己身體狀況，才能知道要如何藉由飲食與運動調整，讓自己更健康，也才能進一步思考保險商品規劃上，是否符合需求，這是此次體驗最大收穫。

健康照護服務對業務夥伴而言，不僅可以透過服務更常接觸到客戶，還能產生業務員的附加價值，讓保險服務不用等到理賠階段才發生功能，從「事前預防」到「事後追蹤」，提供一條龍服務。

「南山人壽在轉變的過程，很清楚看出我們不一樣了，我們會化被動為主動。」透過健康照護夥伴資源整合，連結醫療險銷售，帶著客戶一起變健康，更能彰顯業務員存在的價值，提升保險的意義。

業務夥伴：健康照護新服務 客戶互動好話題

業務夥伴許先生說，實際體驗後，對醫聯網「AI智能醫師」與YYsports的Inbody身體組成分析服務印象最深刻。

透過「AI智能醫師」可以即時線上詢問醫療相關判斷，想推薦給長輩客戶們，如果客戶有小病痛，可以線上問醫師，確認個人症狀，並獲知後續需要的就診科別，減緩對於就醫的不安感。健康守護服務對於業務夥伴而言，提供了話題與再次拜訪機會，輕鬆增溫客戶關係，增加未來銷售新保單的機會。

外溢保單 迎向樂活新紀元

南山人壽以保險科技（InsurTech）助攻民眾健康升級，推出創新外溢保單，以「健康與樂活」為商品主軸，重新定位保險，設計兼具專業與創新的健康醫療保障商品，協助保戶擁抱健康好生活，讓保戶的健康與保障一起升級。

為了鼓勵民眾養成良好的運動習慣，南山人壽與保險科技服務公司 ReMark 跨界合作，以生理年齡模型開發建構的「BAM 活力洋溢 App」，透過 App 功能了解生理年齡的變化，結合大數據分析，鼓勵使用者養成自主健康管理習慣。

南山人壽外溢保單推廣成效

2018

- 響應政府政策，推出首張協助民眾健康促進之外溢商品。

2020

- 推出外溢新商品「五小福」，以實惠保費協助民眾規劃完整醫療保障。
- 在商品設計的概念上，從「事後理賠」觀念走向「事前預防」精神，將「好險有南山」轉變為「健康有南山」。
- 舉辦意外及健康險（Accident and Health, 簡稱A&H）工作坊培訓種子講師，傳承樂活南山精神，透過複製學習擴大影響成效，累計培訓人數達11,735人。

成果

- 截至2020年底，南山人壽共推出13項外溢商品，市占率約20%，業界排名第二。

多元客戶服務

南山人壽傾聽及積極回應每一位保戶的心聲與需求，建置多元化意見搜集、回應及滿意度調查機制，從心態到行為，循序漸進打造優質的服務基石，為保戶提供專業與效率的服務。我們建置「客戶服務歷程資訊整合平台（CIC 360）」，客服人員可透過單一介面進行全面性的服務，有效掌握客戶即時需求，並妥適解決問題，提升客戶體驗及服務效益。

多元服務管道

類型	管道	說明
行動服務	南山人壽App	提供一般大眾及南山人壽保戶即時便利的數位行動服務。提供行動投保、保單查詢、契約變更、借/還款、理賠、繳費等多項功能。
e化服務	企業網站	南山人壽企業網站提供商品、服務、活動訊息及資訊公開內容。 
	社群媒體	   FB粉絲團 Youtube企業頻道 IG
	電子報—保戶e月刊	提供保戶最新商品、服務及活動等訊息。
實體服務	媒體資訊揭露	記者會、新聞稿發佈、媒體採訪、新聞露出。
	客戶服務櫃檯大廳螢幕	於客戶服務台北分部、板橋、中壢、台中、高雄等地區的客服櫃檯，設置多組液晶螢幕，隨時播放最新服務與活動資訊。
	各項保戶服務活動	不定期舉辦各項保戶活動。
	南山Fun生活（雙月刊）	提供最新訊息、商品、服務及活動等資訊。
	商品DM	商品簡介詳細揭露商品特色、保障內容及案例介紹等完整資訊，註明相關法令規範、風險警語等。
	各式文件通知	傳統郵寄及e化通知服務。

紓困國家隊 減緩疫情衝擊

為因應新冠肺炎疫情的影響，南山人壽發揮「公益服務業」精神，主動加入「紓困國家隊」，協助政府宣導紓困措施，讓更多民眾、企業瞭解可申請的紓困方案，減緩疫情帶來的衝擊。

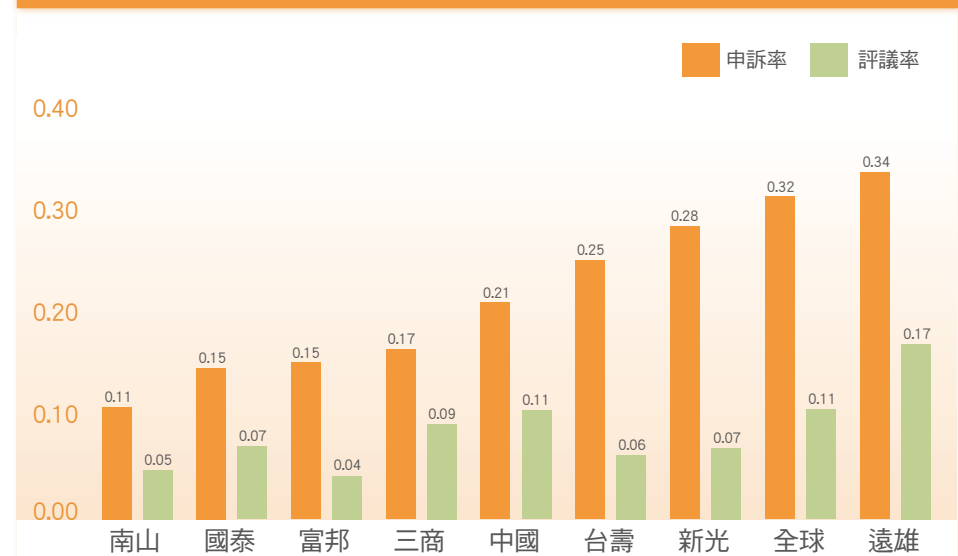
南山行動	說明
紓困政策宣導	透過視訊、數位、實體服務等方式，同步舉辦紓困政策宣導說明會。
紓困國家隊志工	- 共逾7,000名業務夥伴，完成訓練認證。 679位「南山紓困國家隊志工」，具備駐點服務的職能。
紓困政策諮詢專區	- 客戶服務台北分部、板橋、中壢、台中及高雄等地區的客服櫃檯設立紓困政策諮詢專區，由「南山紓困國家隊志工」提供駐點諮詢服務。 2020年5月上線，至6月12日，已有440人次投入櫃檯駐點與到府諮詢服務。
全臺網絡資源整合服務	- 透過全臺服務網絡，發掘且提供有效資源陪伴客戶共度難關。 17張住院醫療保險商品以附加批註條款方式，針對法定傳染病取消30日的等待期。 - 全面擴大保費及保單借款利息緩繳適用對象。
用心關懷服務	- 單一窗口，通融保戶得以傳真方式提出申請及受理相關業務。 - 保費繳交得視疫情等級，讓保戶申請保費緩繳3個月。 - 若疫情不幸擴大為區域性感染時，疫區內的保戶不須個別申請，將依據政府所宣布的區域，主動給予保費緩繳。
貼心理賠機制	- 所有醫療保險商品，皆已將法定傳染病列為保障範圍。 - 倘若保戶不幸感染新冠肺炎，將依約給付醫療保險金外，在保戶入住負壓隔離病房期間，會比照加護病房給付標準辦理。

快速回應保戶訴求

南山人壽建置完善申訴制度與程序，提供保戶即時、快速的處理過程和回應，透過檢視與根由分析，持續強化服務品質。正因為這份改善的用心，南山人壽不僅連年獲得保戶高度評價，依據業界最具公信力的金融消費評議中心所公布的申訴率數據顯示，南山人壽於 2012 年至 2018 年及 2020 年，申訴率為中大型人壽保險公司中最低。（註）

註：中大型人壽保險公司係指有效契約總件（人）數超過 500 萬件。

2020年申訴率／評議率



資料來源：財團法人金融消費評議中心

保戶滿意度

南山人壽重視客戶意見，持續委託外部公司定期進行客戶滿意度調查，2020 年評鑑結果如下表。

滿意度項目	2020年
理賠服務	94.8%
電話客服中心服務	97.4%
客服櫃檯服務	97.5%

2020 年起，南山人壽擴大服務櫃檯即時問卷（QR Code）調查範圍，完整納入客戶服務的各個節點，包含客戶投保發單、辦理保單服務及理賠服務，廣獲保戶肯定。

滿意度項目	2020年
客戶投保發單	99.5%
理賠服務	99.5%
服務櫃檯/保單服務	99.7%

南山產物 重視及回應顧客聲音

2019年，南山產物推出「一通電話立即受理，理賠進度主動通知服務」翻轉業界理賠服務模式後，持續以客戶角度思考，每季執行滿意度調查。

除「服務態度」、「專業能力」、「整體評價」三個面向滿意度，皆維持在97%以上外，「聯繫效率」之滿意度，自導入「車險理賠自動派案系統」、「理賠App-交通事故理賠通知系統」、「理賠受理主動通知系統」等3項專利科技後，亦自2019年的94%，提升至2020年的96%，整體滿意度更在2020年第四季推升到98%的高度滿意，成效卓越。

南山產物運用保險科技，提供客戶便捷有效率的完善保障，於2020年已取得6項理賠服務上的專利，將在創新的路上持續努力、不斷創新，成為消費者心中首選的產物保險公司。

客戶滿意度調查 - 南山產物

滿意度項目	2019年	2020年
服務態度	97%	97%
專業程度	96%	97%
聯繫效率	94%	96%
整體評價	97%	97%



05

低碳保險先行者

- 低碳保險服務
- 氣候變遷相關風險管理
- 能資源效率管理
- 減碳行動與成效
- 永續活動先驅



儘管金融保險產業對環境不易造成重大有害或汙染衝擊，南山人壽仍以低碳保險先行者自許，在營運及服務的每一個環節中，除了遵守環境相關法規之要求，並落實推動各項永續低碳行動方案，將營運對環境永續的影響降到最低，強化環境包容性作為。

TCFD符合性查證

導入氣候變遷相關風險與機會的管理框架，通過SGS -Taiwan符合性查證，取得亞洲第一張「TCFD績效評核-實踐者」證書。

落實溫室氣體盤查

導入ISO 14064-1環境管理系統完成全臺自有大樓23處的溫室氣體盤查。

推動電子單據服務

申請電子單據服務的保戶數逐年增加，截至2020年已有約139.3萬張的保單改採電子單據，預估每年可節省逾2,900萬張紙。

永續性淨灘活動

南山守護海洋行動導入「ISO 20121活動永續管理系統」，取得SGS-Taiwan驗證，成為全臺第一場具永續性淨灘植樹活動。

低碳保險服務

面對全球氣候變遷風險，南山人壽積極擔負責任，率先實踐綠色企業承諾，展開低碳保險服務。為降低環境衝擊，南山人壽自 2018 年起，即發揮壽險業的綠色影響力，以「低碳保險先行者」理念，推動一系列永續低碳作為。除了簽署支持 TCFD 倡議，更導入 ISO 14067 碳足跡標準，進行「人身保險服務」的碳足跡分析，取得 SGS-Taiwan 及環保署碳足跡標籤證書，成為全球首家取得雙重產品碳足跡認證的保險業者。

2020 年，南山人壽進一步融合「普惠金融」、「碳中和」（carbon neutral）理念，針對 2019 年所捐贈的近萬張微型保單，導入「碳中和實施標準，PAS 2060」（Specification for the demonstration of carbon neutrality）。除推動保單生命週期間之各項減碳措施，亦購買 35 噸產自臺灣彰濱再生能源風力發電所產生之碳權，進行碳抵換（carbon offset），並經 SGS-Taiwan 公正第三方查證後，確定微型保單達成碳中和，讓南山人壽微型保單的碳排放量影響為「零」，實現「零碳微型保單」。

南山人壽積極配合政府推動微型保險，提供經濟弱勢及特定身分族群基本保險保障，並持續關注氣候變遷這項全球性議題，2020 年導入碳中和標準，就是期許用「低碳」精神，與廣大利害關係人共同實現永續低碳轉型。

從保單碳足跡，到微型保險碳中和，南山人壽用具體行動落實低碳營運，我們期許從自身做起，翻轉環境永續意識，攜手創造綠色減碳生活，為地球盡一份心力，留給下一代更好的地球。

● 低碳保險商品

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

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

本產品自 2016 年銷售以來，每年投保銷售件數逐年成長，2020 年件數達到 813 件，顯示商品已漸獲消費者肯定，投保件數逐年增加。

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



氣候變遷相關風險管理

南山人壽積極接軌國際永續議題，回應全球氣候變遷議題可能對產業及社會帶來的衝擊，於 2018 年成為臺灣唯二簽署「氣候相關財務揭露工作小組」（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, 簡稱 TCFD）的保險業者，2019 年於企業社會責任報告書中揭示此項倡議簽署，2020 上半年陸續辦理第一線所有業務單位的風險管理主管與風險管理人員實體教育訓練課程及全公司所有員工風險管理線上（e-learning）訓練課程，2020 下半年辦理高階管理階層主管的氣候變遷相關風險教育訓練課程，積極推廣氣候變遷相關風險的知識，為導入 TCFD 相關管理機制做準備。

南山人壽依循 TCFD 建議書於 2020 年下半年度完成導入氣候變遷相關風險與機會的管理框架。由董事會為監督氣候變遷相關風險與機會的最高負責單位，另由董事會轄下的功能性委員會 - 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變遷相關風險與機會執行情形。

南山人壽已籌組成立 TCFD 工作小組，小組成員涵蓋各功能代表，依循 TCFD 建議書中四大核心要素：治理、策略、風險管理、及指標和目標，導入氣候變遷相關風險與機會的管理框架，通過 SGS -Taiwan 符合性查證，取得 SGS 全球績效 TCFD 評估程序之「管理 - 實踐者（PRACTITIONERS）」等級認證。

有關氣候變遷相關「風險」與「機會」的管理框架分工情形，相關「風險」由風險管理部負責統籌，相關「機會」由策略規劃部負責統籌。

- 氣候變遷相關風險係由風險管理部統籌 TCFD 小組相關成員參考 TCFD 指引中【Table 1：氣候相關風險及財務影響實例】，辨識可能會對公司業務 / 財務造成影響的相關風險，並將評估之相關風險及因應呈報風險管理委員會討論核准，及提報董事會。
- 氣候變遷相關機會係由策略規劃部統籌 TCFD 工作小組相關成員參考 TCFD 指引中【Table 2：氣候相關機會及財務影響實例】，辨識可能會對公司業務 / 財務帶來影響的相關機會，並將評估之相關機會呈報企業永續委員會討論核准，及提報董事會。



能資源效率管理

能源管理

南山人壽於 2016 年導入 ISO 14064-1 溫室氣體管理系統，期望透過有效管理作為，降低溫室氣體排放對全球暖化的影響。相關節能減碳作為包括調整大樓戶外招牌燈運作時間與電梯開放時間；將會議室及公共區域燈具更換為節能燈具；大樓空調溫度依現行法規維持 26°C；提醒員工下班後將窗簾拉下，以降低次日清晨空調的負載；以及推動樓梯輕鬆行、隨手關閉電燈及事務機器電源等措施。

2020 年電力使用狀況

自有大樓	電力使用量 (度)	碳排放量 (公噸二氧化碳 當量)	吉焦耳	能源強度 (度/每人)	排放強度 (公噸二氧化碳 當量/每人)
南山人壽大樓	6,863,884	3,493.72	24,709.98	12,877.83	6.55
南山金融中心	5,129,598	2,610.97	18,466.55	3,005.04	1.53
西湖大樓	734,937	374.08	2,645.77	4,481.32	2.28
內湖倉庫	22,444	11.42	80.80	22,443.90	11.42
大安大樓	429,719	218.73	1,546.99	1,609.44	0.82
中壢大樓	992,800	505.34	3,574.08	2,352.61	1.20
臺中大樓	1,359,900	692.19	4,895.64	3,055.96	1.56
南山教育訓練中心	717,209	365.06	2,581.95	79,689.89	40.56
嘉義大樓	911,280	463.84	3,280.61	2,496.66	1.27
臺南大樓	1,173,200	597.16	4,223.52	2,323.17	1.18
高雄大樓	1,673,860	851.99	6,025.90	3,341.04	1.70
宜蘭大樓	507,361	258.25	1,826.50	1,297.60	0.66
花蓮大樓	162,567	82.75	585.24	2,390.69	1.22
臺北保富通商大樓 (5F)	148,287	75.48	533.83	1,348.06	0.69

自有大樓	電力使用量 (度)	碳排放量 (公噸二氧化碳 當量)	吉焦耳	能源強度 (度/每人)	排放強度 (公噸二氧化碳 當量/每人)
臺北岷華大樓 (8F)	134,934	68.68	485.76	1,133.90	0.58
臺北民德大樓 (11F)	53,792	27.38	193.65	493.51	0.25
臺北中榮大樓 (4、5F)	270,624	137.75	974.25	1,132.32	0.58
臺北達新大樓 (10、11F)	236,171	120.21	850.21	1,124.62	0.57
臺北南京天下大樓 (8、9、10F)	296,695	151.02	1,068.10	1,241.40	0.63
三重鑽石金融大樓 (11、12F)	130,397	66.37	469.43	600.91	0.31
臺中後國大樓 (4F)	1,766	0.90	6.36	-	-
臺中華爾街大樓 (19F)	47,722	24.29	171.80	917.73	0.47
高雄永信大樓 (9、10、11F)	156,085	79.45	561.91	1,381.28	0.70
總 計	22,155,233	11,277.01	79,758.84	150,738.87	1.66

註1：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數為0.509（2019年）公斤二氧化碳當量/度。
 註2：1度電=0.0036吉焦耳。
 註3：能源強度=電力使用量/自有大樓2021年3月員工總人數。
 註4：排放強度=排放量/自有大樓2021年3月員工總人數。

溫室氣體排放

範 疇	單 位	2018年	2019年	2020年
直接溫室氣體排放量 (範疇一)	公噸二氧化碳當量	477.72	769.49	895.35
間接溫室氣體排放量 (範疇二)		8,324.13	9,211.68	11,227.01
總排放量		8,801.85	9,981.17	12,172.36
樓地板面積	坪	18,516.61	25,878.82	42,750.87
溫室氣體排放強度	公噸二氧化碳當量 / 坪	0.48	0.39	0.28

註1：溫室氣體包括二氧化碳（CO₂）、甲烷（CH₄）、氧化亞氮（N₂O）、氫氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF₆）、三氟化氮（NF₃）等7種，南山人壽溫室氣體盤查作業，係採ISO 14064-1營運控制法進行盤查。

註2：範疇三僅鑑別未計算。

註3：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數為0.509（2019年）公斤二氧化碳當量/度。

註4：GWP來源：引用IPCC1995第二次評估報告之全球暖化潛勢值。

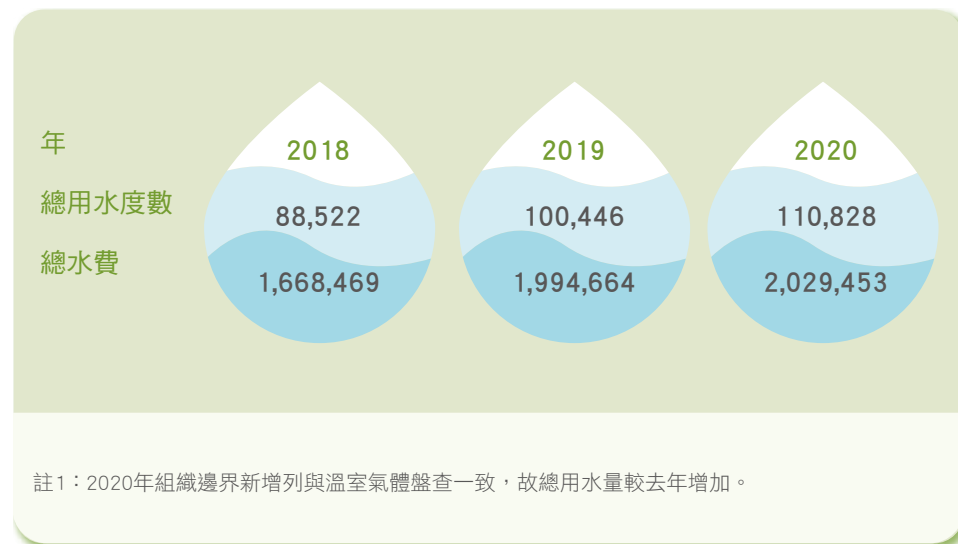
註5：2018年組織邊界新增列宜蘭、中壢大樓導入溫室氣體排放，故總量因而增加。

註6：2019年組織邊界新增列臺中教育訓練中心、嘉義大樓導入溫室氣體排放查驗，故排放總量因而增加。

註7：2020年組織邊界新增列包括內湖倉庫、南山教育訓練中心、花蓮、臺北富富通商、臺北岷華、臺北民德、臺北中榮、臺北達新、三重鑽石金融、臺北南京天下、臺中俊國、臺中華爾街、高雄永信等大樓，共計13處營運據點導入溫室氣體排放查驗，故排放總量因而增加。

水資源與廢棄物管理

水資源耗用統計



南山人壽全臺資源處理、回收及再利用成果

類別	一般事業廢棄物 (計量單位)	2018年 數量	2019年 數量	2020年 數量
焚化	生活垃圾 (公斤)	100,920	109,735	389,201
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	1,096	1,916	2,358
	檔案文件廢紙回收 (公斤)	225,988	337,112	213,870
	文件收集櫃廢紙回收 (公斤)	198,405	202,705	198,050
	家具設備再利用 (件/公斤)	-	527	334
	資源回收如：鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠... (公斤)	24,566	18,557.5	75,751

註1：生活垃圾及資源回收之計算，2020年組織邊界新增列與溫室氣體盤查一致，故兩者總重量皆較去年增加。

減碳行動與成效

節能行動

南山人壽持續在全臺自有大樓推行及分享節能方法，未來亦將持續推動節能行動，降低能源損耗。

措施	內容說明
樓梯輕鬆行 健康一定行	減少短乘電梯，實施上下三層樓步行運動，除共同節能減碳愛地球，亦藉此強化員工自身健康。
電梯依離峰時段減臺運作	依上下班時段及假日電梯尖峰及離峰時段安排電梯運行數量，以減少耗電。
推行並宣導隨手關燈	公告予各部門指定窗口執行中午休息時段關燈措施，另提醒主管不在辦公室時應隨手關燈。
下班後隨手關閉事務設備電源	提醒員工下班後隨手關閉個人電腦、事務機器及空氣清淨機。
公共梯廳照度檢討	平均照度維持210 Lux（燈具配合照度拆除燈管）。
鹵素燈數量檢討或更新為LED燈	1. 檢討會議室鹵素燈數量全部更換為LED燈（拆除部份燈管）。 2. 公共區域照畫燈皆關閉。 3. 電梯內部鹵素燈全部更換為LED燈。 4. 廁所內部鹵素燈全部更換為LED燈。
辦公室走道及影印區域照度檢討	平均照度維持 550-600 Lux（燈具配合照度拆除燈管）。
戶外招牌燈關閉時間調整	1. 調整燈光關閉時間，夏季及冬季各減少半小時。 2. 統一全臺各大樓的招牌燈開啟時間，冬季為17:30-21:00，夏季則為18:00-21:00。
花園植栽澆灌由自動改為手動	花園植栽澆灌依季節雨量不同，由自動改為手動控制以節省不必要的澆灌。
空調溫度26度	辦公室內空調溫度由23-24度調至26度。
停車場燈光管控	依車流量及上班時間進行管控，08:00-09:00及下班時間17:00-18:00全亮，其餘時間為夜間模式。

關燈一小時 減碳愛地球

南山人壽關注氣候變遷所引發之暖化問題，2020年響應世界自然基金會（WWF）所發起的「Earth Hour地球一小時」關燈活動，我們串聯包含臺北市第二高樓的臺北南山廣場在內14棟南山自有大樓，關閉外牆燈一小時，為地球降溫盡一份心力！

總計1小時關燈南山自有大樓節省電度約4,950度，約可減少2.522公噸二氧化碳當量。期盼藉由實際行動宣導隨手節電、降低能源耗損的觀念，落實環境永續發展之綠色企業承諾。

註：範疇二溫室氣體排放為電力使用，排放係數為 0.509（2019 年）公斤二氧化碳當量 / 度。

在發展再生能源部分，我們規劃於 2021 年，於臺中烏日「南山教育訓練中心」屋頂建置太陽能發電系統，採用餘電躉售方案，規劃可取得經濟部標準局 / 憑證中心所核發之「再生能源憑證」，往綠能永續建築方面邁進。

2020 年節能專案與成果

節能專案	節電量 (度)	減碳量 (公噸二氧化碳當量)
臺南大樓汰換150RT 氣冷式冰水主機	3,322	1.72
花蓮大樓全棟更換LED照明燈具	4,165	2.12

低碳營運服務

南山人壽開發「行動投保通」銷售平台，保戶於平板電腦上簽名即完成投保，藉此節省紙張。同時我們持續積極推廣電子單據，取代以往紙本寄送的方式，將多項單據及通知書改以電子文件形式寄送，以實際行動落實永續綠能的企業目標。

➤ 行政流程 e 化

藉由資訊系統的導入與提升，力行無紙化電子作業，辦理各項請採購作業與文具用品、雜項及印刷品申請單等e化電子申請作業，共同保護環境。

- 2016年：6,133件，共節省6,133張紙。
- 2017年：6,015件，共節省6,015張紙。
- 2018年：6,019件[e申請]，共節省6,019張紙。
- 2019年：4,482件[e申請]，共節省4,482張紙。
- 2020年：4,677件[e申請] 6,159件[sap請購單]，共節省10,836張紙。

➤ 推廣電子單據服務



➤ 減少文件郵寄數量

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

註1：基線年表示當年無進行減量行動。

註2：除南山金融中心外，2020年新增各分公司件數。

- 2011年 36,855,758件（計算基線年）
- 2015年 31,359,641件 較2011年減少 14.91%
- 2016年 30,179,580件 較2011年減少 18.11%
- 2017年 31,226,650件 較2011年減少 15.27%
- 2018年 31,699,053件 較2011年減少 13.99%
- 2019年 27,428,596件 較2011年減少 25.57%
- 2020年 34,587,072件 較2011年減少 8.607%

● 無紙化會議

南山人壽建置【無紙化會議系統】，除具節能及減少紙張列印特性，更可藉此控管機敏資料，降低資料外洩風險。

由於會議資料都採集中控管方式，加上身分認證和權限控管機制，讓所有與會資料的使用流程都有跡可循，有利於控管機敏資料外洩之風險。甚至可透過系統設定時間讓該機敏資料在會議之有效時間外可自動刪除，確保公司機密資料的安全性，可謂環保與資安雙贏措施。2020年會議場次總計為641場，共減少307萬6千8百張列印張數；減少碳排放量約17.23公噸。



辦公室環境保護作為

南山人壽持續推動各項節能減碳措施，包括垃圾分類與廚餘回收、公文袋重覆使用、紙張雙面列印以及多走樓梯少搭電梯等，鼓勵員工環保愛地球。

對此，南山人壽積極推動在工作環境中隨手做環保，辦公室中推動垃圾分類與資源回收工作以 3R 為執行原則，亦即減量（Reduce）、再利用（Reuse）回收（Recycle），包括環保宣導、資源回收與垃圾分類之推動、禁菸、飲用水管理、電子單據、視訊會議，及環境綠美化等行動。

此外，2020 年我們租賃 12 部油電混合車，降低公務車油耗量，期望藉由減少資源使用，進而將此良好習慣及具體做法帶入家庭、社區。相關措施包括：

- 影印及傳真紙：善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、雙面列印，設置再利用收集區供一般文件運用。
- 鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠、廢電池、廢紙回收：減少廢棄物產生，2020 年總計回收 411,920 公斤廢紙、48,680.4 公斤鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠、廢電池。

供應商管理

為落實企業永續發展，南山人壽不僅從自身做起更以「誠信經營」、「環境保護」及「永續性發展」作為供應鏈管理的重要因素。

期望發揮金融保險業的影響力並提倡永續觀念，偕同供應商共同實踐企業社會責任，更建置具有高度韌性的供應鏈，邁向永續共好的未來。

針對供應商規範，南山人壽藉由審查與管理落實，包含以下要點：

- 與供應商進行交易前，除確切瞭解交易對象背景、財務狀況、營運狀態等，皆必須進行利害關係人檢核、反資恐與制裁名單檢核，確定符合南山人壽法令遵循相關規範，以避免商業交易風險。
- 依照南山人壽「請採購作業準則」中訂定之廠商評核相關規範，建立完善的審核制度，必須經由公平、公正且公開的審核制度進行廠商核，擇優廠商配合。

永續活動先驅

身為全臺首家關注臺灣海岸線侵蝕的企業，南山人壽自 2012 年開始推動「南山守護海洋行動」，連續 9 年計畫性地透過築籬、固砂、植樹與淨灘等方式，守護臺灣海岸線自然生態。2020 年於新北市石門區老梅海灘，辦理首場淨灘植樹活動。活動最大亮點為導入「ISO 20121 活動永續管理系統」，申請 SGS-Taiwan 驗證，成為全臺第一場具永續性淨灘植樹活動，擴大南山人壽實踐企業社會責任面向。此外，我們推廣海洋環境教育，深入校園、社區舉辦海洋環保講座，亦透過網路分享《潮境海龜要回家》、《離島上的保麗龍》兩部紀錄短片，宣導海洋環境保護觀念，讓更多人重視海洋廢棄物對生態及環境的破壞。

南山產物「保單 e 世代 植樹 e 起來」活動

南山產物為實踐「公益服務業」的精神，透過服務與關懷展現保險業的核心價值，為臺灣社會成就更多溫暖與幸福。因此，除積極配合政策推廣強制險「電子式保險證」外，更於2020年9月於北、中、南三區各舉辦一場「保單e世代 植樹e起來」的植樹活動，號召300名南山產物的客戶、內勤員工、業務夥伴，種植300棵樹苗，共同守護臺灣海岸生態資源。

由於樹林是臺灣的重要命脈，也是地球減緩暖化的重要關鍵，這次南山產物種植的300棵樹，相當於為地球每年淨化約3,600公斤的二氧化碳。未來南山產物也將持續投身植樹等公益活動，為環保盡一分心力！



「南山守護海洋行動」活動

項目	效益
永續管理系統	導入ISO 20121活動永續管理系統。
活動參與人數	共舉辦13場淨灘及植樹活動，共號召逾5,000人參與。
植樹固砂工程	認養新北市石門區老梅海灘，種植3,000棵防風樹苗，施做竹籬植樹固砂工程，使可發揮護土固砂功能，保護臺灣海岸線。
清理海洋塑膠	總計清理逾11公噸的各式海洋廢棄物，包含生活垃圾（如免洗餐具、吸管等）、醫療與個人衛生用品、菸蒂及漁業與休閒用具，我們將此數據回報「臺灣清淨海洋行動聯盟Taiwan Ocean Cleanup Alliance (T.O.C.A)」，與國際同步監測海洋廢棄物。
海洋永續教育	舉辦5場次社區海洋環保講座暨淨灘活動，與在地居民一起清除在地海洋廢棄物守護家園；透過企業內外部教育訓練平台、Youtube平台，總觸及人數逾13萬人次，讓社會大眾能夠繼續關注環境議題，一起響應守護海洋行動。
連結在地團體	攜手農委會林務局、交通部觀光局北觀處、新北市環保局、桃園市環保局、彰化縣環保局、臺南市環保局、高雄市環保局，及臺灣海洋環境教育推廣協會、海湧工作室、社團法人樂活臺灣協會、湧升流企業社等環保機構，一起關注在地海域問題。
串連夥伴參與	發揮企業影響力，邀集包括南山產物、臺灣IBM、臺灣HP、雄獅及東南旅行社等企業夥伴加入。

06

友善幸福職場

- 全力抗疫 保障員工安全
- 重視性別平等
- 薪酬獎勵制度
- 完善員工福利措施
- 多元培育機制
- 暢通勞資溝通管道
- 健康安全職場
- 共創夥伴雙贏



南山人壽長期致力於營造多元、平等及健康的工作環境。除了提供員工金融保險業中位數以上具市場競爭力的薪酬外，亦針對員工的身心發展、福利機制及學習成長等，建構完善機制。

2020年，南山人壽內勤員工總人數為4,145人，內勤員工有65.3%分佈在30至50歲之間，平均年齡為41.4歲，平均年資約為12.5年。

在員工多元化部份，2020年南山人壽雇用身心障礙員工33人；另非典型合約人員約為516人（約為內勤員工總人數的12.4%）。

落實防疫推動

因應新冠肺炎疫情影響，為確保員工健康及營運不中斷，由總經理擔任防疫長，統籌運作及推動各項防疫因應措施。

優於法令健檢項目

南山人壽提供優於法令的內勤員工健康檢查專案，員工可享有每年健康檢查1次的福利，且健檢內容優於法令的健檢項目。

人才培育與留任

打造個人發展培育計畫（IDP），關鍵人才留任率高達98%，成效卓越。

取得專業證照

榮獲LOMA的肯定與讚揚，受頒19座教育成就獎，和3次教育卓越獎。

全力抗疫 保障員工安全

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

1. 強化辦公大樓環境清潔與消毒作業，並配備完善的防疫資源（口罩、酒精、紅外線體溫檢測器等）。
2. 視疫情等級，啟動異地備援機制，針對不能中斷之業務，將主要業務運作人員先行進駐異地辦公，且不同大樓辦公之員工禁止互相往來。
3. 響應政府政策，針對居家隔離及需檢疫的態樣，提供「防疫照顧假」，2020 年共計 20 位員工申請，總時數達 536 小時。
4. 遵循政府防疫建議，訪客皆須簽署「健康聲明書」並配合測量體溫、酒精消毒、配戴口罩等措施。

優於法令的防疫假

南山現行規定	VS	政府法令規定
感染（非因工作）		
 假別：防疫隔離假 薪資：支薪		假別：普通傷病假、特別休假或事假 薪資：依勞基法休假給薪方式
非感染（官方要求居家隔離/檢疫）		
 假別：防疫隔離假 薪資：支薪		假別：防疫隔離假 雇主應給假，且不得視為曠工、強迫勞工以事假或其他假別處理，亦不得扣發全勤獎金、解僱或為其他不利之處分 薪資：未強制雇主應給付薪資，未領薪者，可以申請政府補償

註：如為私人原因出國，造成返國後需隔離 / 檢疫 14 日者，得依法規給假不支薪。



重視性別平等

南山人壽員工性別女男比例為 18：10，且女性主管人數約占所有主管人數的 50%，在招募、聘用、培訓及晉升方面，確實落實兩性平權。

為強化對女性員工權益之維護，我們訂有「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」，並於內部網站設置員工申訴專區，提供員工申訴專線電話、申訴傳真專線、申訴專用信箱，由專人負責接聽處理，並規範所有員工必須接受網路課程訓練及測驗，創造友善的、零職場性騷擾的工作環境。

女性主管組成

項目	2018	2019	2020
女性員工比例 (%)	65.6	64.4	64.3
女性主管比例 (%)	49.2	49.1	49.9
初階女性主管比例 (%)	54.1	53.8	55.2
中高階女性主管比例 (%)	34.9	34.4	33.1
非主管職女性員工比例 (%)	68.0	66.7	66.5
新進人員女性員工比例 (%)	53.8	60.5	57.3

註 1：初階主管係指主任、副理、經理級主管職；中高階主管指協理級以上主管職。

註 2：主管職係指有監督管理單位之責的人員。



南山人壽提供優於法令的育嬰福利機制，妊娠未滿 2 個月流產者給予 5 日全薪產假，並提供產前女性員工可選擇提前請休產假，彈性放寬至四週前，便利員工安排相關生產及育兒準備。

為助力臺灣生育率，自 2021 年 1 月起，員工本人或配偶每次生產胎兒依人數計算，生育致禮 1 萬元/胎，如為雙胞胎補助 2 萬元，以此類推，更臻完備員工福利措施。2020 年共有 250 人符合申請育嬰留停的資格，實際申請育嬰留停共計 25 人；2020 年復職人數為 21 人，復職率為 45.7%。

育嬰假申請狀況

	男	女	合計
2020 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	70	180	250
2020 年實際申請育嬰留停人數 (B)	2	23	25
預計於 2020 年申請育嬰留停復職的人數 (C)	2	44	46
2020 年育嬰留停復職人數 (D)	1	20	21
2019 年育嬰留停復職人數 (E)	2	26	28
2019 年復職後持續工作一年之人數 (F)	2	24	26
留停申請率 (B) / (A) (%)	2.9	12.8	10.0
復職率 (D) / (C) (%)	50.0	45.5	45.7
留任率 (F) / (E) (%)	100	92.3	92.9

註 1：「2020 年符合申請育嬰留停申請資格人數」定義：3 年內有請過產假及陪產假的員工人數。

註 2：「2020 年育嬰留停復職人數」定義：2018 年申請並於 2020 年復職、2019 年申請並於 2020 年復職、2020 年申請並於 2020 年復職的人數。

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

註 4：「復職率」：2020 年育嬰留停復職人數 (D) / 預計於 2020 年申請育嬰留停復職的人數 (C)。

註 5：「留任率」：2019 年復職後持續工作一年之人數 (F) / 2019 年育嬰留停復職人數 (E)。

薪酬獎勵制度

南山人壽總體薪酬定位以薪資調查金融保險業中位數以上為原則，並掌握市場趨勢，針對關鍵人才保持策略彈性，以確保人才競爭優勢。

為響應政府提高年輕族群薪資政策，南山人壽聘用應屆男、女大學畢業生起薪自 2019 年 6 月調為新臺幣 32,000 元，碩士畢業生起薪則約為新臺幣 35,000 元，特定職務 / 人才之起薪依職務內容可再彈性敘薪，均高於臺灣最低工資。

依據 2020 年 Willis Towers Watson（美商韜睿惠悅）金融產業福利調查分析報告顯示，南山人壽多數福利措施均優於金融產業前 50% 的水準，尤其在員工團體保險保障方面，更位居業界領先地位。

▶ 南山人壽 2020 年薪酬水準

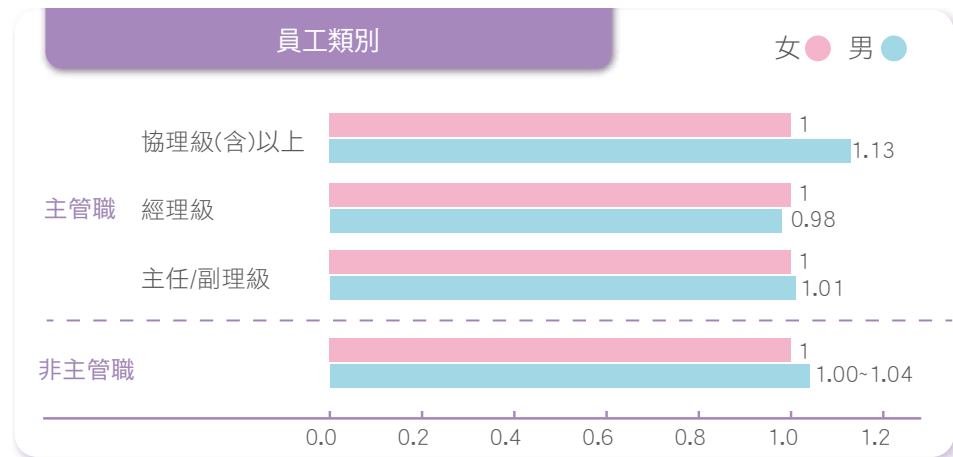
項目	人身保險業	南山人壽
經常性平均薪資	1	1.06 倍
合計其他非經常性薪資	1	1.3 倍
基層員工平均月薪	-	+ 3.4 % （與 2019 年比較）
應屆男女大學畢業生起薪	-	> 1.34 倍 （與基本工資比較）

註 1：經常性平均薪資與合計其他非經常性薪資，係南山人壽與行政院主計總處公佈之人身保險業資訊比較。

註 2：基層員工平均月薪數據係南山人壽內部自行比較得出。

註 3：南山人壽每年依公司營運狀況及部門 / 個人績效核發績效獎金。

▶ 2020 年女 / 男薪資比例



註：計算基準採用各職級平均薪資。

▶ 非擔任主管職務之全時員工薪資費用

項目	單位	2019年	2020年	與前一年度相比
全時員工	人	3,819	3,932	3.0%
薪資平均數	新臺幣仟元	1,233	1,237	0.3%
薪資中位數		1,102	1,091	-1.0%

註：全時員工人數係指當年度到職滿 6 個月之非擔任主管職務之員工。

多元績效考核制度

為持續提升公司競爭力，南山人壽建立與獎酬連結之績效管理制度，除透明、具體的「績效指標」進行評量外，資深經理級以上更採計 360 度「行為指標」評量方式，激勵員工將企業文化展現於日常行為當中。（以 2020 年 9 月 30 日在職的員工人數為基準，評核率達 100%）。

績效考核結果亦作為員工晉升、職涯發展、薪資調整及績效獎金發放依據，另針對表現未符合預期之員工，亦訂有績效輔導改善機制，於平時日常管理上，主管不定期與員工進行晤談，以瞭解員工狀況並適時提供相關協助，並於輔導改善期間訂定須改善之具體事實及應達成之目標，定期追蹤輔導與關懷員工。改善期間屆滿時，主管與員工共同檢視改善成果，提升員工本職學能。

績效獎酬依據公司發展策略、參酌業績發展及市場薪資水準，制定差異化的獎酬制度，依績效達成狀況及貢獻度，核發相對應之獎酬，形塑論功行賞的文化，並透過績效評核制度，建立公平升遷管道，留任高潛能員工及打造高效能團隊。



完善員工福利措施

除符合勞動法令的勞健保、勞退金提撥等各項規定外，我們亦為員工提供全方位員工團體保險及婚喪致禮 / 節金等福利措施，讓員工的生活無後顧之憂，專心致力於職涯發展。

▶ 業界首創員工長照保險福利

南山人壽提供員工團體定期壽險與意外傷害險，各36倍薪資保額的保障，團體醫療保險除住院醫療保險外，更擴及門診醫療，建構完善的員工團體保險，位居業界排名P90之地位；2015年起由公司負擔全額保費，提供員工「長期照顧險」。

項 目	法令要求	保險同業	南山
保障內容	勞保 健保	勞保 健保 團保 • 定期壽險保額P50， 約28倍薪資	勞保 健休 團保 • 定期壽險保額36倍 薪資，為市場P90 • 長期照顧險

員工福利項目	內容
團體保險/健康照護	
● 定期壽險	36倍薪資保額
● 意外傷害險	36倍薪資保額
● 門診補助	補助上限20次/年，每次最高新臺幣500元
● 住院醫療保險(註)	● 實支實付： ■ 住院費（每日）：依不同職級新臺幣2,000-3,000元 ■ 醫院各項雜費（每次）：依不同職級新臺幣40,000-60,000元 ■ 外科手術費（每次）：依不同職級新臺幣60,000-90,000元 ■ 醫師診查費（每日）：依不同職級新臺幣1,000-1,500元 ● 日額給付（每日）：依不同職級新臺幣2,000-3,000元
● 意外傷害醫療保險	每次事故最高限額新臺幣10,000元
● 癌症醫療保險	住院醫療（每日）：依不同職級新臺幣2,000-3,000元 手術治療（每次）：依不同職級新臺幣60,000-90,000元 出院後療養（每日）：依不同職級新臺幣2,000-3,000元
● 長期照顧險	提供員工24倍保額之完全失能關懷/長期照顧一次保險金，另每年給付24倍保額完全失能生活扶助/長期照顧分期保險金（最高給付達16次），可協助分擔員工長期照顧之經濟壓力。
休假	
● 年假	按不同年資給予（最高30天）
● 全薪病假	24天/年（年資1年以上者）

員工福利項目	內容
員工活動	
● 員工旅遊	新臺幣3,500元/年
● 健行活動	另邀請退休員工參加
● 旺年會	另邀請退休員工參加
● 慶生活動	新臺幣300元/人
● 社團活動	成立路跑社、羽球社、壘球社及瑜珈社，促進員工跨單位交流，增進健康與友誼。
節金/致禮	
● 端午節	新臺幣3,500元
● 中秋節	新臺幣3,500元
● 本人結婚	按不同年資新臺幣2,400-6,000元
● 子女結婚	按不同年資新臺幣2,000-3,200元
● 生育（本人或配偶）	依每次生產胎兒人數計算，每位新生兒新臺幣10,000元
● 本人/配偶/父母 喪葬	新臺幣21,000元/10,000元/5,000元
● 本人因公住院	新臺幣1000元
● 員工退休	依年資/職級提供新臺幣10,000-100,000元致禮
服務週年獎勵	
	依不同服務年資給予新臺幣2,000-48,000元獎勵與1-4錢金質徽章
優惠貸款	
● 免息急用借支	依不同事由最高可借支新臺幣10萬-40萬元

註：配偶及子女得自費加保，公司負擔2/3保費；父母得自費加保，保費由員工全額負擔。

優於法令的健檢福利

南山人壽提供優於法令的內勤員工健康檢查專案，員工可享有每年健康檢查 1 次的福利，且健檢內容則是優於法令的健檢項目（法定僅有 18 項），並於全臺舉辦一對一醫師健康諮詢。

健檢套組	健檢項目	健檢內容
一般員工	78項	含法定項目、血液常規/白血球分類計數、尿液常規、糞便潛血、醣化血色素、丙型皰安轉化酶、C肝篩檢、肝膽功能、腎功能、腫瘤標記、高敏感度C反應蛋白、腹部超音波。
經/協理級	82項	增加空腹胰島素、四碘甲狀腺素、甲狀腺刺激荷爾蒙、心電圖。
副總經理以上主管	約106項	除副總級之健檢項目外，可自行依需求選擇4類型其中之一為健檢套組。

退休福利制度

南山人壽按「勞動基準法」訂定員工退休制度，設立勞工退休準備金監督委員會，按月提撥退休準備金至臺灣銀行信託部之勞工退休準備金專戶，到 2020 年年底退休準備金結存金額為新臺幣 9.87 億元。

針對適用勞退新制員工，則按月提撥月提繳工資 6% 之退休金至勞保局的個人退休金專戶中。目前選擇適用新制與舊制的員工比例約為 9.5:1。委任經理人則依委任經理人職工退休基金由公司提撥薪資 6-10%，並依個人意願選擇勞退新制、信託基金、年金保險等。

在南山人壽適用「勞動基準法」（民國 87 年 4 月 1 日）前，南山人壽即在中國信託商業銀行設有內勤員工之公積金專戶，依員工年資提撥基本月薪 5%-10% 不等之金額做為員工退休基金。

針對內勤退休員工，我們提供符合資格退休員工定期壽險，即首年度同原承保金額（36 倍基本月薪），續年度起原「承保金額」的 1/2，全額由公司負擔。另針對內勤退休員工及協理級以上員工的配偶（員工退休前須連續加保 5 年），亦提供退休員工優惠自費團體住院醫療保險。

為關懷退休員工，南山人壽在年度重要活動舉辦時，邀請退休員工回公司共襄盛舉，如旺年會、登山健行、公益慈善等。

多元培育機制

南山人壽重視人才的培育與養成，我們將員工所須具備的各種知識技能區分為四大職能，同時結合內、外部訓練規劃員工訓練發展體系，強化員工競爭力，奠基永續競爭優勢。

我們以「從客戶角度思考」及成為「智慧的南山」為努力的目標，協助員工轉型升級，學習使用智慧工具，培養「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」的南山人才特質並長期致力於人才發展與培育，提攜造就優秀人才，持續朝共同願景邁進，創造客戶、員工及南山的價值。



培育全能專才

南山人壽積極建構完善人力資本機制，為協助員工成長，依各單位專業人才需求、職務屬性及其所應具備的能力、職能等條件，整合相關資源與專業基礎知識，規劃合適人才培育計劃，協助員工深耕專業、強化主管領導能力，為組織培育跨領域人才，提升公司競爭力與人才實力。

為滿足各階層員工的發展需要，我們提供員工專業訓練課程、共通能力訓練、領導發展訓練、專業證照等，協助員工長期職涯成長，培育全方位保險菁英人才。

南山人壽秉持學習不中斷之理念，主動應對環境衝擊，教育訓練除數位課程外（數位課程訓練總時數 180,969 小時；人均訓練時數 43.7 小時），另搭配線上直播方式進行教學，利用中午時間進行「午餐趣」（共開立 15 堂課，691 人次修習），提供多元學習管道，讓員工不因疫情、空間限制學習知識、強化職場技能。

內勤員工訓練狀況

職級	統計項目	2019年		2020年	
		男	女	男	女
一般員工	總人數	1,178	2,362	1,204	2,394
	總受訓時數	56,025	127,101	77,044	178,734
	平均受訓時數	48	54	64	75
初階主管	總人數	186	217	187	230
	總受訓時數	12,844	15,713	14,741	20,088
	平均受訓時數	69	72	79	87
中高階主管	總人數	86	45	87	43
	總受訓時數	4,796	2,309	6,190	2,288
	平均受訓時數	56	51	71	53

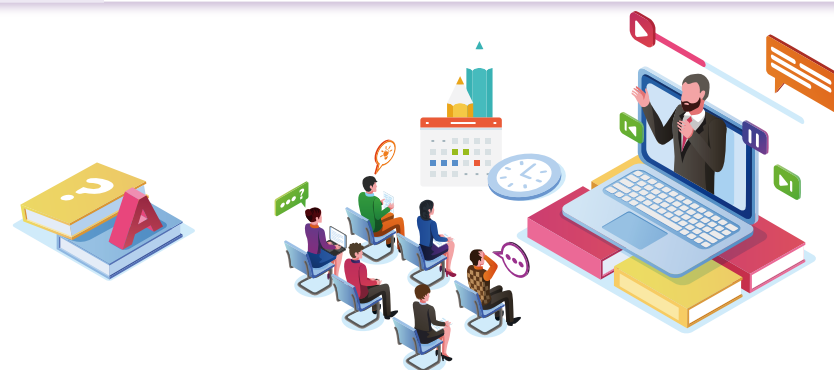
註 1：一般員工之職級：非主管職。

註 2：初階主管之職級：主任、副理、經理級主管職。

註 3：中高階主管之職級：協理級以上主管職。

近五年內勤員工各類訓練課程時數統計

年	訓練時數小計	共通能力	專業訓練	線上課程	外部訓練
2016	103,109.6	15,948.5	19,577.3	60,537.0	7,046.5
2017	133,744.0	4,989.0	45,181.1	76,148.5	7,425.5
2018	238,484.2	1,383.5	78,995.0	146,171.3	11,934.4
2019	218,788.0	2,149.0	98,778.0	107,954.0	9,907.0
2020	299,085.2	2,031.0	105,990.8	180,968.9	10,094.5



訓練績效評估與回饋

南山人壽持續舉辦教育訓練，並定期追蹤相關數據，人才資本是提升競爭力與組織績效中不可或缺的重要角色，為了有效達成訓練目的並落實其成效與價值，南山人壽採用柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model，簡稱柯氏）的架構，量化並具體衡量訓練績效展現學習成果與人才資本投入的效益。

層次	評估標的	評估方式	重點計畫	2020年評估結果
 反應層次 (L1)	檢視學習者對課程的評價	滿意度問卷調查	核心職能訓練計畫	滿意度分數87%。
 學習層次 (L2)	檢視學習者對於課程的吸收程度。	測驗	法遵相關訓練計畫 建立員工對於法令遵循、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)	學習者在工作行為上的改變	課後行動計畫、個人發展計畫、多面向績效評核	重點人才培育計畫 儲備菁英計畫	① 重點人才留任率98%。 ② 透過個人發展計畫共設定640項發展目標，整體目標達成進度95%；個人目標完成率92%；自評平均分數8.3分（滿分10分）。 ① 透過培育強化職能，專注學習轉化及行為展現的強化。 ② 參與內部創新提案團隊競賽獲得第一名。
 結果層次 (L4)	學習者對組織經營的實質貢獻	實際績效產出	Product Service培訓專案 主管領導與管理培訓	① 共5,719人次參與失智及健康促進相關訓練，並於2020年9月取得失智友善職場認證。 ② 取得10.2萬張保單，占市場所有外溢保單件數的49.8%，市佔第一。 ① 共計2,171人次主管參與訓練。 ② 2020年各層主管的領導下，全年稅後淨利為新臺幣373.8億元，較2019成長10%。

培育接班人才

為奠定百年基業的永續經營，我們透過績效、潛能與 360 度評量，辨識及遴選出具領導潛力的員工，建構領導梯隊接班計劃，並量身打造個人發展培育計畫（IDP），透過主管溝通，進行發展之領域 / 訓練 / 活動 / 專案 / 近身學習，以及職務輪調，並定期追蹤人才發展進度。

2020 年，總計有 144 位主管進行個人發展培育計畫（IDP），同時關鍵人才留任率高達 98%，成效卓越。

計畫名稱	對企業的效益	指標	參與狀況
IDP重點人才個人發展計畫	銜接組織策略方向、重點人才發展需求，進行個人發展計劃，以提升人才留任率以及建立人才梯隊。	① 留任率98% ② 全年度營運稅後淨利新臺幣373.8億元，較2019年成長10% ③ 整體目標達成進95% ④ 個人目標完成率92% ⑤ 自評平均分數8.3分（滿分10分）	① 參訓人數144人 ② 比例3.4%
MA儲備菁英計畫	依各專業領域為儲備菁英量身打造培訓計劃，積極培育年輕世代，蓄積企業成長動能，孕育金融保險未來接班人。	① 留任率近83% ② 透過培育及系統性輪調計劃，強化保險專業知識及跨界整合能力，提供快速的發展機會（如：數位科技力培訓，提升專案決策的成效及效率）	① 參訓人數43人 ② 比例1%

專業證照 傲視業界

南山人壽領先業界，陸續引進各項專業證照考試，並獎勵及鼓勵員工取得相關專業證照，培育之壽險管理師人數領先業界。我們在教育訓練的用心與努力，榮獲 LOMA 的肯定與讚揚，受頒 19 座教育成就獎，和 3 次教育卓越獎。2020 年總計有 1,495 人次報考包括 FLMI、ALHC、ACS（Associate, Customer Service；客戶服務師）三大證照，整體考試通過率 89%。

截至 2020 年底，南山人壽在職員工取得美國壽險管理協會（Life Office Management Association，簡稱 LOMA）FLMI 壽險管理師資格認證人數達 508 人，佔全體內勤員工約 12%，充份展現南山人壽培養專業人才的決心與努力。

堅實的精算師陣容

南山人壽領先業界，大舉投入資源培養精算師，並鼓勵員工取得認證，目前南山人壽共有 10 位精算師、17 位副精算師，以堅實的精算師陣容，持續提供保戶更多優質保險商品。

國內保險專業證照

南山人壽於 2011 年起推動「保戶服務認證」，截至 2020 年總合格人數達 2,712 人，2020 年有 39% 內勤員工擁有保發中心保戶服務認證證書，客戶服務功能員工通過此認證比率更達 70%。



南山 e 學院

為協助內勤員工及業務夥伴接軌數位金融，南山人壽建置「南山 e 學院」，可以隨時點閱數位課程、查閱學習進度，更可透過平台進行專業知識交流及分享，延伸訓練與學習的效果。

2020 年，南山人壽針對內勤員工開設 1,013 門數位課程，包含共通課程、年度訓練課程、管理課程與部門專業訓練課程，共計完訓 190,676 人次，合計訓練時數共 180,969 小時，以更多元、更活潑的訓練模式，協助員工落實專業，提升訓練成效。

即時互動學習

導入即時互動學習機制，打破「單向式學習」的窠臼，讓員工可以透過平臺即時分享與學習。

社群共享交流

導入Jam社群知識共享的概念，結合類似臉書（facebook）的功能，讓員工透過社群進行互動學習。

輔訓合一

- 發現職能缺口，提升員工工作職能。
- 掌握團隊成員學習進度，即時提供員工協助。
- 混成學習模式：實體課程、數位學習，及社群學習相互串連，提升訓練成效。

全方位數位學習

建構終身學習機制，掌握訓練缺口，自主終身學習。

業務夥伴 e 化學習平臺 打破時空限制啟動指尖學習

為有效管理及落實各層級業務夥伴的專業及管理能力的，我們啟動雲端學習平臺「南山e學院」，供業務夥伴可透過行動載具隨時隨地自主學習。

2020年，業務夥伴e-Learning課程使用總時數為734,445小時，平均每位業務夥伴使用時數約為22小時/年，有效提升業務夥伴之數位專業職能。



培養智慧金融人才

隨著金融科技的發展，保險業已邁入科技時代，2020 年南山人壽聯合擴大招募逾 522 位優質內勤菁英，鎖定海內外大學 / 研究所畢業生、不限科系，從新人開始培育自己的新時代智慧金融菁英。

▶ 進用超過近 60% 青年 (30 歲以下) 人員

人才是支撐企業發展與成長的關鍵，南山人壽配合各單位之業務規劃與需求，近年來持續透過產學合作固定舉辦實習生計畫，協助年輕學子提早參與業界實務，培養更多優秀人才加入保險業，人才培育專案（儲備菁英）、研發替代役等多元管道，網羅最契合與優秀的人才。

2020 年因疫情衝擊臺灣青年就業比率，南山人壽響應政府政策提供青年就業機會，2020 年進用 30 歲以下青年人佔總新進員工數 59%，有助於維持組織活力與穩固企業經營基礎，共同打造最具創新與活力的保險公司。



▶ 儲備菁英招募

2020 年因應疫情影響，南山人壽主動出擊，透過多元平台曝光宣傳，並經營與耕耘現有資源，使用多元數位影像傳輸軟體與科技工具，持續招募質與量並重優質人才，吸引各領域具備創新思維、國際視野、追求卓越、勇於接受挑戰的優秀人才。

國內疫情逐漸趨緩之際，南山人壽立即啟動前進校園，舉辦五場臺灣大學、政治大學、清華大學、交通大學、成功大學校園徵才說明會，參與人數與出席率再創新高。



暢通勞資溝通管道

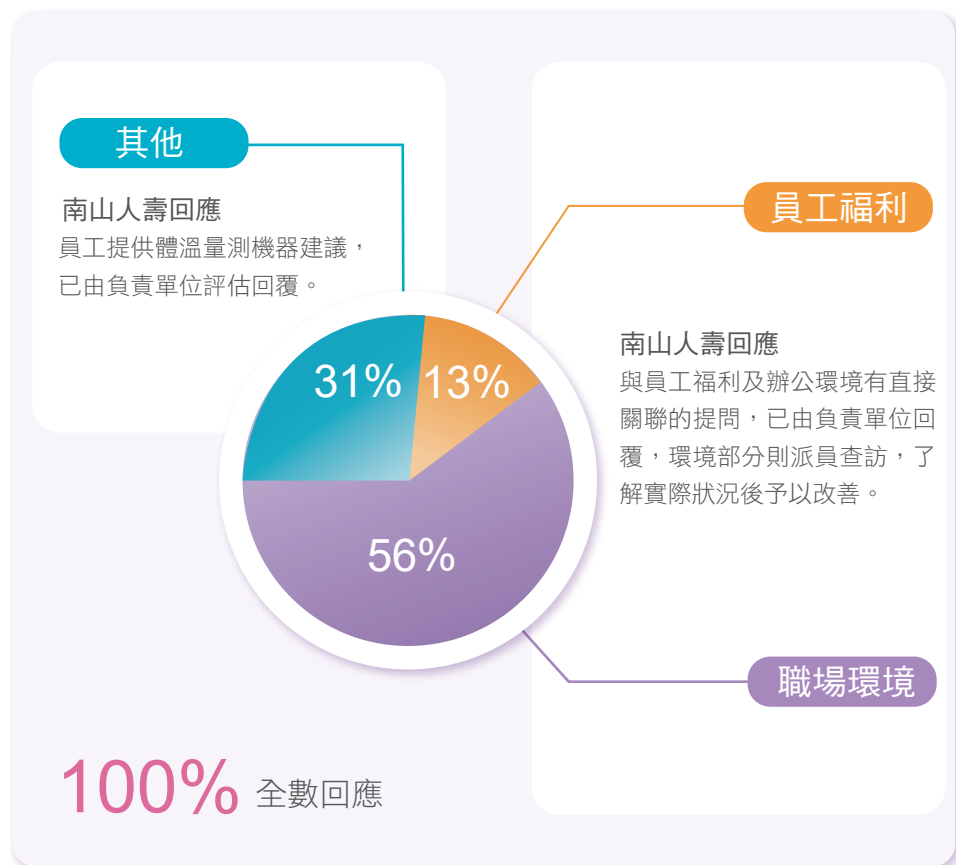
為傾聽及回應內勤員工聲音，南山人壽建置多元溝通平臺，供內勤員工回饋意見、提出建議或申訴，全程保密處理及回覆。以尊重、平等、開放溝通之氛圍，提升員工對公司的認同感與向心力，2020 年總計收到 16 件內勤員工提問，均 100% 予以回應。

多元溝通管道

溝通管道	說明
內勤員工網站	提供內勤員工有關企業文化、公司經營理念、最新動態、各項專業知識內容等資訊。
意見與回饋專區	內勤員工可線上提問，或提供建議，並獲得相關單位回覆，協助員工解決在公司面臨的問題。
專屬人資服務窗口	為了更進一步預知、了解員工需求，為各功能配置專屬的人資服務窗口，以提供更貼近員工需求的服務。
員工溝通信箱/ 申訴專線/關懷專線/ 協助方案	① 員工溝通信箱NS-HumanResources-Communication@nanshan.com.tw。 ② 員工申訴專線：02-8758-8366由專責主管接聽並匿名處理員工申訴案件，提供員工安心的申訴管道。 ③ 員工關懷專線：02-8758-8330，自動跳號由人力資源部人員負責接聽，回覆員工疑問。 ④ 員工關懷小卡：針對特別需要關懷的員工，製作發送EAP小卡，提醒他們需要時可使用這些服務。 ⑤ 員工協助方案：與專業機構合作，提供員工專業諮詢與協助（例如：心理諮商專業人員24小時電話諮詢服務等）。
專題快報/eDM	以單次、每週、雙週或每月不等的較密集頻率發布各式專題快報/eDM/信函/公告，協助員工即時掌握公司最新動態。
各單位溝通窗口	人力資源部建置有各部門主管及秘書聯聯網，即時溝通公司重要訊息及相關活動。除主管及秘書外，亦不定期關懷各部室員工，及時了解重要政策的宣達狀況或員工反應等。
員工認同與發展調查	不定期舉行員工調查，瞭解員工心聲與狀況，並據以進行改善方案。
重要訊息即時公告	管理制度或組織調整，均即時於內部網站或e-mail公告。



2020 年員工主要回饋意見



積極面對 檢討改善

關於南山人壽因違反勞動法令遭裁罰事宜，主要涉及加班問題，南山人壽虛心檢討持續改善，同時也積極瞭解加班情況研擬相關解決方案，目前已逐步增加人力，明顯改善加班情形。

此外，我們也在每年公司例行健檢活動中，增加「員工過勞負荷評量」，並透過職場護士主動關懷加班員工，進行夜間血壓測量服務，提醒員工注意身心健康。

南山人壽改善加班問題機制

走動觀察 人力調配

- ① 提醒主管應關懷轄屬員工加班狀況，並採取相關配套措施。
- ② 透過人員超時工作預警機制，提醒部門主管關懷員工及檢視部門作業流程，必要時作適當人力支援、調配。

健康廣宣 知識傳播

- ① 引進線上講座及健康樂活等活動。
- ② 舉辦一對一醫師健康諮詢，提供正確預防保健知識。

善用科技 貼心關懷

- ① 每日電腦螢幕 18:00/19:00/21:00 提醒員工加班適度休息。
- ② 結合勞工安全衛生針對加班負荷較高員工主動關懷及夜間血壓測量。
- ③ 配合每年公司例行健檢活動增加過勞負荷評量，以提醒員工注意身心健康。
- ④ 舉辦系列員工關懷與紓壓活動，如健走、樂活活動、健康講座、健康諮詢等。

員工平均工時數據

年	加班時數	可加班人力	平均加班工時
2018	873,582	42,161	20.7
2019	993,661	42,371	23.5
2020	621,486	43,216	14.4

健康安全職場

南山人壽全方位關心員工身、心、靈健康，我們堅信，唯有快樂的員工，才能傳遞給保戶幸福的力量。因此，我們從人性關懷角度出發，建構完整關懷機制，塑造幸福職場。

南山人壽設有職業安全衛生委員會，委員會成員共七人，勞工代表比例高達85.7%，每3個月召開委員會會議一次，負責審議、協調及建議安全衛生與員工健康促進相關事項。

2020年，南山人壽員工沒有發生任何一件職災死亡與職業病的案例，在11件發生的輕重職災案件中，其中9件為通勤事故所致；2件為公出收費之交通事故而導致。

項目	內勤員工
工作總時數	10,241,360
嚴重的職業傷害人數	0
嚴重的職業傷害率	0
可記錄之職業傷害人數	2
可記錄之職業傷害率	0.2

註1：職業傷害死亡率 = (職業傷害所造成之死亡人數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註2：嚴重的職業傷害率 = (嚴重的職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註3：可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。

註4：總工作時數 = (總工作員工數 × 每日工作時數 × 一年實際工作天數)。

註5：統計數據不包含通勤事故。

內勤員工傷害率

年度			合計
2018	0.10	0.10	0.20
2019	0.30	0.10	0.40
2020	0.20	0.00	0.20

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

註2：2020年傷害率天數減少，係因職災案件發生人次減少。

註3：2019年職災案件4件，2018年則為2件。(不包括通勤事故)



健康促進 活力滿點

為提升員工身心靈健康，我們每年都會規劃豐富、多元的健康促進機制及活動，傳遞及培育員工敬業樂活之心態，養成運動及關注自身健康的習慣。

健康促進機制		2020年成果
	設置健身中心 南山健身中心配置先進運動器材，協助員工養成定期運動的健康習慣。	約4,000人次。
	設立健康服務站 聘僱專職健康服務護理師及委任職業醫學科專科醫師、勞工健康服務醫師辦理臨場健康服務，並於南山人壽金融中心成立「健康服務站」。	辦理37次臨場健康服務，參與人數達239人次。
	CPR及AED教學訓練 持續與相關單位合作辦理CPR及AED教學訓練，提供員工相關急救知識及實際演練。	參與人數達233人次。
	健檢一對一諮詢 年度健檢結束後，由專業醫師提供員工正確預防保健知識一對一諮詢服務。	辦理37場諮詢服務。
	施打「季節性流感疫苗」 因應流感疫情，提供員工施打季節性流感疫苗接種服務。	辦理3場流感疫苗健康促進推動，總計204人參與注射。
	職場健康講座 一般救護常識暨健康指導、樂活營養講座、「燃肺之疾」健康講座、「健檢紅字看得懂」	舉辦25場。
	健康講座 邀請醫師、營養師、體適能教練分享健康保健資訊，及相關健康線上課程與講座	舉辦39場講座，累積參與人數達5,655人次。

健康促進機制		2020年成果
	樂活南山－員工聯誼活動 透過樂活南山活動，聯繫員工情誼並促進健康樂活，只要員工自行組團20人以上，參與有益身心靈平衡之休閒抒壓活動，即可獲得補助。	總補助費用逾新臺幣67萬元。
	「南山揪你BAM少年」系列活動 培養員工健康樂活的生活型態，藉由「BAM活力洋溢App」，激發員工揪團運動習慣，提升員工向心力。	共有786名員工參與，累積99,595,299步，平均每人每天健走1.8萬步。
	紅變綠健康大作戰 邀請健檢報告中三高（血壓、血脂、膽固醇）異常員工參與為期27週關懷活動，監測記錄員工健康狀況。	55位員工參與，活動結束近23人次三高指數回復正常值。
	南山灌籃高手 提供廣受年輕族群喜歡的籃球機台供員工休息時間免費使用，舉辦各項「個人」及「團隊」競賽活動。	熱鬧氣氛，全員運動。
	夏日野餐趣 安排週五午後，量身訂做的happy hour，鼓勵員工一起走到戶外，走出健康。	內勤員工及業務夥伴參與。
	2020南山YOUNG光運動節 於臺中市政公園舉辦戶外運動競賽，現場設置30臺投籃機及近百臺的飛輪競速體驗，及3對3籃球、棒球九宮格投準挑戰，及酷跑接力賽。	南山人壽內勤員工、業務夥伴與現場民眾共計千人同歡。
	健康知識推廣－多元豐富的eDM 不定期以eDM分享重大疾病訊息或健康資訊，提供員工正確的預防及治療管道。	累計健康資訊文宣分享共59篇。
	優於法令的健檢 癌症篩檢檢查 每年一次的員工健檢加碼提供員工免費腹部超音波健檢及四大癌症篩檢。	共計3,519人參與員工健檢，佔全體應檢人數90%。

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「心靈會客室」員工協助方案（Employee Assistance Programs, 簡稱 EAP）服務，提供員工包括 24 小時「0800 免付費專線」及「員工諮商服務」抒壓管道，有效紓解公私壓力。除了協助員工積極管理情緒問題外，透過諮商單位完整的支援體系、擴及全臺的服務據點及數百位的專業顧問，協助員工解決問題（例如：法律、親子關係、職場溝通、個人稅務等）。

0800免付費專線服務

由專業心理師提供初步生活與工作壓力問題紓解及提供員工法律諮詢，自2016年開始共累計137人次使用。

員工諮商服務

由「社團法人新竹生命線協會」提供諮商場地，並安排合適之心理、管理專業人員與員工進行一對一個別晤談；如有必要亦可提供員工與家人共同參與之家庭諮商服務。自2016年起共累計114人次使用。

員工關懷小卡

針對特別需要關懷的員工，製作發送EAP小卡，提醒他們需要時可使用這些服務。

愛心停車位

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

健康午餐及水果Bar

於總公司1樓大廳設立「南山健康午餐及水果Bar」，洽談品質、食安俱佳的精緻盒餐及現切水果店家駐點，減輕員工用餐排隊、環境擁擠之不便，也讓外食的員工也能攝取足夠的水果、補充維他命。

輪班休息專區

為使輪班員工能短暫舒緩身體的疲憊感，設立床位供員工適度休息。

幼兒園優惠

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

共創夥伴雙贏

南山人壽擁有逾 3 萬名的業務夥伴，憑藉著高度專業與服務品質，傳遞產品責任、熱情和愛給保戶，同時透過專業培訓課程、多元獎勵方案，創造屬於自己的壽險事業。

► 業務夥伴人力結構

性別	本國籍人員 (%)	外國籍人員 (%)	不定期契約人員 (%) (註1)
男	40.53	0.002	40.54
女	59.45	0.018	59.46

註 1：不定期契約係指業務夥伴倘符合合約約定條件其合約即維持有效。

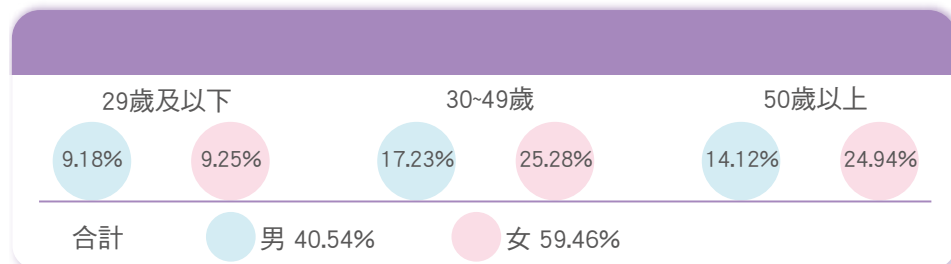
註 2：業務夥伴人力狀況係指與公司簽訂業務代表承攬合約人數。

註 3：2020年業務夥伴總數34,049。

► 業務主管男女人數比例

合約層級	男	女
業務主任級人數 (%)	40	60
業務襄理級人數 (%)	41	59
區經理級以上人數 (%)	50	50

► 業務夥伴年齡分佈



共榮與成長

南山人壽業務團隊以特有的承攬委任制度，配合臺灣各地區在地文化之需求，發展適性訓練課程與服務網絡，並透過文化傳承分享與交流，成為既競爭又合作的絕佳夥伴關係。

我們透過多樣化訓練課程，協助業務夥伴提升業務技能，並隨著人才轉型需求，將訓練與大型競賽活動融合與轉換學習模式，開啟業務夥伴的學習視野。在資源挹注下，2020 年男、女平均受訓時數均較 2019 年高。

► 業務夥伴培訓成果

單位：小時

合約層級	統計項目	2019年		2020年	
		男	女	男	女
主管級	總受訓時數	123,184	147,185	157,612	194,384
	平均受訓時數	22	21	30	28
業務代表	總受訓時數	223,188	314,503	269,457	368,680
	平均受訓時數	28	25	32	28
全體	總受訓時數	808,059		990,133	
	平均受訓時數	24		29	

數位工具 智慧服務

南山人壽境界系統，能夠透過數據化的計算及圖像化的呈現，協助業務夥伴更客觀，且清楚的瞭解客戶需求，妥適規劃及提供保障建議。

2018 年境界成就計畫上線前，即全面針對員工及業務夥伴對 AP（Agent Portal，南山人園地），及 CP（Customer Portal，南山人壽保戶園地）的系統操作能力進行培訓，總計 116,178 人次完成訓練，協助順利與境界成就計畫接軌。

此外，我們亦持續及積極地培育業務夥伴的數位能力，引導其學習及善用 AP 與 CP 等智慧化工具，提供客戶更個人化、更精緻的智慧服務。

訓練課程	訓練重點	2019年成果	2020年成果
智慧保險銷售流程	建立業務人員智慧新保險的觀念與思維，強化業務夥伴智慧銷售的能力。	共2,785位 新人完訓	共3,180位 新人完訓
活動量管理課程	結合行事曆、客戶管理、銷售商機管理、銷售活動量、業績預估…等境界系統運用，使業務夥伴瞭解銷售活動管理的效益。	共2,351位 新人完訓	共2,621位 新人完訓
保險需求規劃 （三面向九保障）	運用財務需求分析系統，快速精準的客製化需求及缺口額度，提供客戶完整的保險規劃。	共5,088位 新人完訓	共9,531位 新人完訓
活用CP創造績效	引導客戶完成南山人壽保戶園地系統開通，協助客戶了解目前已有的保障、發現保障缺口並補足，藉以增加與保戶的互動及溝通。	共2,351位 新人完訓	共2,621位 新人完訓
智慧增員選才	從組織發展的觀念建立開始，一步步引導學員了解增員流程每一步驟的核心技巧，以及透過增員管理工具，提升增員成效。	共1,063位 新人完訓	共1,130位 新人完訓

完整業務培訓體系

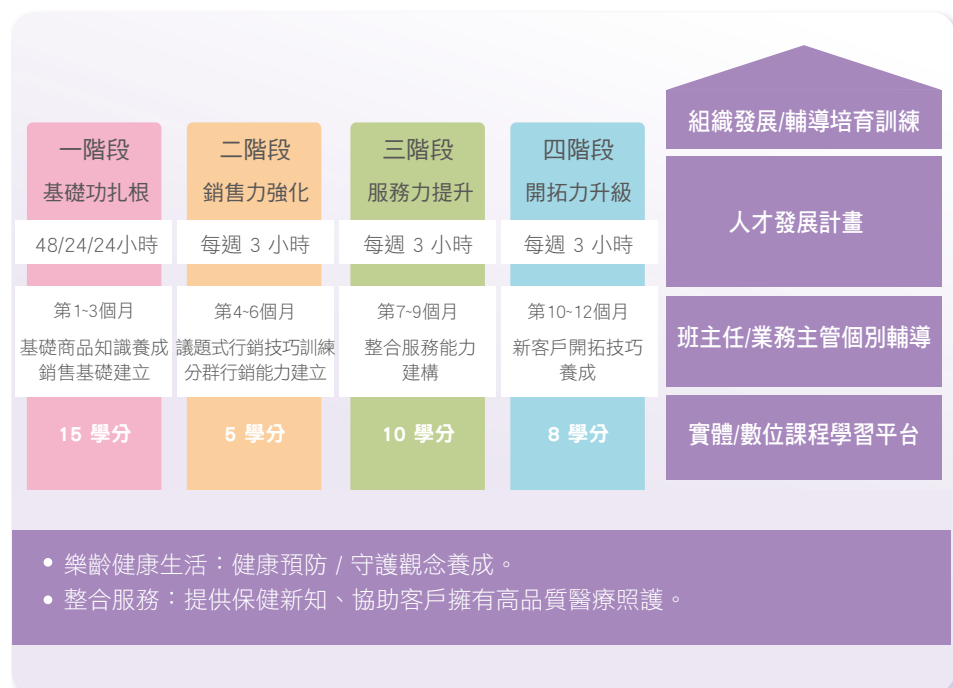
南山人壽設計六大學院、兩大講堂及三大學程，建構出南山智慧大學，根據職涯發展階段及需求，有系統地提供業務夥伴精準的培訓，賦予從業所需的知識、態度與技能，培育全方位保險專業人才。



為積極培育高附加價值的健康風險管理人才，「優質人才培訓計畫」透過為期一年四階段的養成訓練，培育新人厚實基礎、保障為本的銷售思維，幫助客戶活得更健康、更快樂，成為客戶健康幸福的捍衛者。

2020 年共 2,621 人參加「優質人才培訓計畫」，參訓學員一年留存率較一般新人多 40%、一年委任率較一般新人多 48%，結業學員首年度每月平均收入約新臺幣 5.6 萬元，讓年輕人能翻轉低薪困境，開創未來，成為新世代創業首選平台，齊心以專業提供客戶最優質的保險保障與服務。

優質人才培訓計畫



南山新人學院：培育健康樂活新戰力人才

面對健康樂活的新時代，南山人壽社會新鮮人也能透過專業教育訓練及智慧金融平臺，在此逐步累積專業、成就與經驗。

作法

- 結合創新工具與各項增員活動，透過接觸擁有健康醫護背景之專業人才。

效益

- 醫護與運動健康背景的業務夥伴人數，從2019年的289人，大幅提升至1,040人，成長3.6倍。
- 提供新人「優質人才培訓計畫」一年專業訓練及專案獎勵，透過實務經驗傳承，打造新人壽險事業藍圖。
- 參訓學員一年留存71%、一年委任率52%，結業學員首年度每月平均收入約新臺幣5.6萬元。

管理學院 - 建構成功精英團隊

業務主管是發展組織極具影響力的領頭羊，為了讓業務夥伴在委任業務主管後能夠立即具備所需職能，量身打造專屬系列課程，協助業務主管快速達成事業發展之階段性目標，建構成功精英團隊。2020 年共 1,441 位業務主管完成訓練。

精銳學院 - 各層級頂尖人才發展

「精銳訓練班」是為最頂尖的業務夥伴量身訂做的培訓課程，透過同儕相互學習、交流與競爭，強化銷售、服務與組織發展的核心職能。

截至 2020 年底，共計 1,779 位精銳夥伴完成訓練，同時精銳學員在年度人均總產能，為一般業務夥伴的 3.6 倍；在組織發展部份（增員人數及增員活動率），為一般業務夥伴的 3 倍。

黃埔學院 - 培育新世代潛力通訊處主管

「黃埔訓練」由高階主管擔任班主任，師資陣容堅強，參訓者為在業績、服務表現最為傑出之區經理，堪稱菁英中的菁英。我們創新規劃的先修課程，系統化培養學員具備新時代處經理的經營者思維。自 2012 年開辦黃埔訓練，共 380 位區經理完成訓練，成立 48 個通訊處。

在領導人才部份，我們推動「接班人計畫訓練班」，旨在促使接班人學員在成立通訊處時，即具備處經理應有的關鍵職能。截至 2020 年底，共計 61 位區經理曾參與接班人計畫，其中 21 位參訓學員成立通訊處。

高資學院 - 推動業務夥伴轉型全方位風險規劃師及成為客戶的健康守護大使

南山人壽積極培養高資質、高專業國際保險人才，2020 年持續與臺灣金融研訓院合作成立 AFP/CFP (Associate Financial Planner/Certified Financial Planner) 輔導考照專班，鼓勵員工取得 CFP 國際認證理財規劃人員，成為全方位理財規劃顧問。

2020 年，南山人壽 CFP 測驗合格 39 人、AFP 測驗合格 99 人，佔整體合格人數分別為 10% 及 16%，且合格率優於整體平均水準。截至 2020 年 12 月，南山人壽 CFP 持證人數 112 人、AFP 持證人數 85 人。

領袖學院 - 強化經營者思維

為強化處經理經營管理與變革領導知能，以因應 IFRS17 與外在環境變化所帶來之挑戰，進而帶領通訊處進行銷售轉型之創新推動並打造高績效團隊。

2020 年南山人壽首度與臺灣大學合作開辦小型 EMBA 課程，精選臺大 EMBA 經營管理與領導相關領域課程精華，為南山人壽的總監 / 處經理們量身打造專屬課程，提升自身管理與領導能力。共計 102 位通訊處總監 / 處經理結訓。

發展三大學程 培育優質人才

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

- 風險管理及理財學程：聚焦全面性的專業知識，使業務夥伴能因應客戶需求規劃最完整的風險保障，打造全方位風險理財規劃師。
- 智慧銷售學程：培育善用數據分析了解客戶輪廓及保障缺口，進而發揮公平待客的精神，為客戶提供完整保障規劃。
- 團隊發展學程：透過全新優質增員系統，運用智慧科技有效拓展團隊，並藉由系統化培訓課程，強化各階段主管發展所需核心職能。

銷售轉型 行銷樂活

南山人壽以國人之健康促進為使命、提升健康餘命為目標，培育業務夥伴銷售服務流程中的健康樂活新思維，協助客戶建構全方位風險防護網，引領客戶過得更健康、生活有品質。

業界首創 - 健康服務認證

2020 年，南山人壽與臺北醫學大學合作「健康服務認證課程」，以「重疾食安」、「醫療保健」、「健檢長照」及「免疫防癌」四大主軸，全方位協助業務夥伴提升健康專業知識，以更好的專業服務品質成為客戶的健康守護大使，以實際行動為社會健康福祉努力。

本年度課程取得認證率，為全體參訓者的 80%。

樂活大使 - 社區公益夥伴

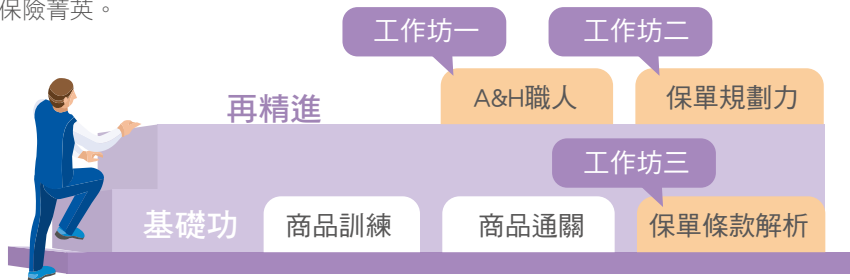
為擴大提供國人健康樂活服務，2020年與中華民國健身運動協會及臺灣幼兒體育學會合作，培育三大面向（樂齡/親子/運動健走）樂活大使，讓參與的學員，都能學習專業職能，帶領業務團隊進行社區/社團社群/職場健康/團體公益等樂活服務，深根社區回饋地方。

2020年，共計開辦24場培訓課程，內勤員工與業務夥伴共1,110人完訓，共970人取得指導員認證（樂齡健身運動指導員/幼兒運動遊戲指導員/體適能健走指導員）。

A&H 情境工作坊，厚植人力基礎

2020年，我們規劃了意外及健康險（Accident and Health, 簡稱A&H）情境工作坊，翻轉以往單向講述的訓練模式，運用案例情境、教練式的引導方式進行教學，厚植業務夥伴基礎功力。

2020共舉辦12場種子講師訓練，培育出800名內勤員工與業務夥伴種子講師，未來更規劃落實全臺通訊處，每季至少舉辦一次A&H情境工作坊，厚植人才專業，培育保險菁英。



業務競賽獎勵 X 公益活動

鑒於2020年新冠肺炎疫情嚴峻，衝擊國內公益捐款收入，南山人壽打破以往業務競賽獎勵採旅遊活動方式之慣例，改採公益捐贈及舉辦公益活動之方式，協助振興國內在地經濟、挹注企業資源協助偏鄉弱勢。

透過業務夥伴總動員送受到宜蘭、花蓮、臺東及臺南等地區之長照中心、醫療院所及學校，一站接一站，點亮愛與希望。期許南山人壽藉由業務團隊之力量，具體實踐企業社會責任，彌補受到疫情影響之公益缺口，喚起更多社會大眾關注城鄉差距、獨居長者、老年長照等議題。

關懷地區

臺南市東山區東原國中、
花蓮光復國中

成果

捐贈及舉辦運動競賽，改善偏鄉資源落差，孕育更多優秀體育人才。

關懷地區

宜蘭縣宏仁老人長照中心、
臺南市白河區區公所

成果

業務夥伴擔任送餐服務員，送餐予獨居長者，傳遞南山人壽對獨居長者的關懷，讓長輩內心不再感到孤單。

關懷地區

臺東基督教醫院

成果

捐贈長照2.0服務車及社區關懷車各乙輛，用於接送長照對象到日照據點共學共餐或社交，讓長輩走出家門延緩老化。

失智友善課程，建立專業知識

隨著人口老化，失智人口明顯增加，但民眾對失智症的瞭解仍十分有限。身為長照險領導品牌，2020年於業界首創與政府合作推動「失智友善線上課程」，提升內勤員工與業務夥伴對失智症的相關專業知識，並結合「集點兌好禮」與「失智友善通訊處獎勵」，鼓勵內勤員工與業務夥伴一起攜手成為客戶幸福健康的守護者。2020年，共有12,286位內勤員工與業務夥伴完成「失智友善」數位課程，共同守護客戶健康。

重視業務夥伴聲音 保障權益

南山人壽依循保險業務員管理規則等相關法令規定，訂定南山人壽保險業務人員管理規則並按承攬委任制度提供業務夥伴創業平台，倘業務夥伴對公司政策有任何意見，皆可透過下列管道進行反應，相關意見若與業務制度有關，我們會經內部評估後，納入業務制度調整之參考，具體保障業務夥伴表達意見之權益。



實體管道

以書面或口頭向所屬分公司人員或相關內勤員工反映，公司將檢視其所反映之意見或問題類型，派員與業務夥伴進行溝通處理協助解決問題。



電子管道

業務夥伴自行於新南山人園地之e諮詢櫃臺，按其所欲反映意見之類型進行提問，相關單位收悉後將派員與業務夥伴進行溝通處理。

業務發展管理人才培育

為培育業務通路內勤主管具備領導管理、當責、團隊變革、自我精進之能力，南山人壽推動「業務通路內勤主管（含儲備人才）訓練」、「國營處經理（含儲備人才）訓練」之帶狀培訓課程，除了與卡內基等知名企管顧問公司合作外，課後亦透過同儕激勵及緊密的追蹤與輔導，進一步提升領導管理能力。

2019至2020年，參訓之業務通路內勤主管及國營處經理共115位、儲備人才共100位，其中18位已接任國營處經理、4位已接任業務通路內勤主管。

業務通路內勤主管人才發展與訓練架構



07

社會共融共好

- 促進普惠金融
- 塑造義工文化，深耕社區服務
- 社區健康與醫療照護
- 教育關懷，扶助學子安心就學
- YOUNG光運動節，一起BAM年輕
- 守護地球海岸，關注海洋生態



南山人壽相信「幸福的力量，是改變生命的開始」，期許透過持續幫助更多需要的朋友，推動社會善的循環，來提升民眾普遍的幸福感。

我們以關懷為核心價值，結合保險業核心能力，積極推動及參與各項公益活動。透過遍布全臺的服務網絡，深入社區發掘在地需求，提供照顧與協助，讓更多人得到更妥善的照顧，讓生活更有保障。

推廣普惠金融

南山人壽積極推動微型保險，自2014起累計捐贈保費逾新臺幣3,000萬元，協助逾11萬名經濟弱勢及身心障礙民眾，為弱勢家庭撐起風險防護網。

在地關懷行動

全臺南山義工夥伴用實際行動關懷社區，2020年舉辦40場在地關懷活動，逾8,470人次參與義工服務、扶助逾9.7萬名弱勢朋友。

關懷失智家庭

擴大失智症病友關懷到照顧者/家庭的支持，於全臺舉辦11場南山「憶起幸福」家庭日活動，邀請逾330個失智症家庭同樂，一起留下幸福記憶。

提供莘莘學子獎學金

為支持及鼓勵努力向學的優秀學生繼續向上深造，南山人壽針對189個大專院校系所、17個研究所特別設置合作系所獎學金。

核心能力

- 善用遍布全臺的服務網絡，主動發掘在地需求，深入社區服務。
- 打造公益平臺，整合企業資源、內勤員工、業務夥伴、保戶與社會大眾的力量，擴大公益影響力。
- 建立義工服務為企業的核心價值與文化，實現長期、持續關懷的承諾。

為了落實我們對公益關懷及社會參與的承諾，藉由「南山人壽慈善基金會」的公益平台結合企業與所有內勤員工與業務夥伴的力量，發揮保險事業的核心價值與使命，關懷並協助有需要的民眾改善生活、擁有更安心的健康照護，與更公平的就學及發展機會。

南山人壽社會參與主軸



2020 年社會參與實績

2020 年南山人壽總計號召逾 8,470 人次參與公益活動，愛心支持逾 200 個公益團體 / 醫院、服務逾 9.7 萬弱勢族群朋友。

此外，我們也落實利害關係人議合原則，與玉山銀行一起做公益，凡使用南山人壽玉山聯名卡刷卡消費或繳保費，玉山銀行就會提撥一定比例金額，捐贈予南山人壽慈善基金會，作為「南山慈善基金 - 醫療關懷計畫」捐助弱勢朋友醫療救助之用，2020 年共計捐助新臺幣 510 萬元。

LBG 評估模型

南山人壽導入倫敦標竿管理集團 (London Benchmark Group, 簡稱 LBG) 框架，系統性管理社會參與的效益，期望藉由科學化的社會投資效益評估，讓利害關係人更了解南山人壽慈善資源分配效率，作為未來持續提升及改善之基礎。

類別	單位	2018年	2019年	2020年
現金捐贈	新臺幣仟元	136,023	111,676	82,075
企業志工投入時間	小時	50,508	49,928	33,880

註 1：2020 年因新冠疫情影响之故，企業志工投入時間較歷年減少。

註 2：活動皆由南山人壽主辦，並提供相關活動物資予業務夥伴、以及給予內勤員工有薪志工假。

促進普惠金融

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



永續發展議題

- 臺灣已於2018年正式邁入高齡社會。
- 少子化導致稅收減少，國家在社會福利支出將同步降低。
- 長照及失智問題將影響國家及產業發展。



南山人壽的努力

- 建置「樂齡好靠山」專區，網站從各種照顧者可能面對的問題，集結政府及民間團體等多項照顧服務，鼓勵善用資源，協助減輕照顧負擔。



合作利害關係人

透過「南山慈善基金醫療關懷計畫」：

- 與全臺204家醫院合作，提供弱勢病患醫療補助，幫助他們安心就醫。
- 投入義工人力，與全臺39家醫院合作，提供高齡長輩友善就醫、失智/失能/獨居長者關懷、社區長者健康促進等各項關懷服務；另也擴大失智症病友關懷到照顧者/家庭的支持，舉辦11場南山「憶起幸福」家庭日活動。

- 以健康樂活為主軸，與醫院、在地社區合作舉辦健康樂活（健康飲食/運動）、慢性病防治（糖尿病/癌症）、失智症防治、減壓活動，讓南山人壽內勤員工/業務夥伴/保戶/民眾對健康樂活、慢性病防治及在地長照資源有更多的認識。



積極推動微型保單

微型保險是針對經濟弱勢民眾，希望藉由小額保費支出來保障弱勢民眾不致因發生死亡或失能等保險事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境中。南山人壽長期致力於普惠金融，透過微型保險推廣，幫助弱勢族群擁有更多保障，建立完善的社會安全防護網。

南山人壽結合南山人壽慈善基金會捐贈保費，於 2020 年陸續與基隆市政府、屏東縣政府、臺中市政府、臺東縣政府、金門縣政府攜手合作，以團體微型保險的形式，提供縣市內低收、中低收及身心障礙的弱勢民眾共 3 萬 6 千多人享有保險保障。偏鄉送暖離島傳愛，雖然疫情拉遠了人與人的距離，但民眾仍能感受到臺灣處處有溫情。另為加強照顧低收入戶及中低收入戶民眾，南山人壽透過與各縣市政府、各鄉鎮公所、村里辦公處及社福機構等單位合作，2020 年捐贈保費新臺幣 840 萬元，自 2014 年至 2020 年 12 月，累計共捐贈保費逾新臺幣 3,000 萬元，協助逾 11 萬名經濟弱勢及身心障礙民眾，為弱勢家庭撐起風險防護網，充分發揮保險安定社會的功能。

全方位友善服務

南山人壽秉持公平待客原則，將普惠金融列為行動目標，在各地客服櫃檯逐步增設措施，提供高齡及弱勢族群更友善的服務。

我們利用臺北、中壢、臺中、高雄等四大客服中心的貴賓室，提供年長、婦幼或行動不便的客戶在舒適環境中等候，並由專人協助優先洽辦各項保單事務；如客戶有乘車需求，除提供貼心叫車服務，也協助記錄車號，讓客戶放心搭乘。當隨行孩童情緒不佳，客服人員更扮演臨時保姆，贈送小玩具或糖果，讓客戶能安心洽公。

友善櫃檯 主動關懷

設置全方位的服務櫃檯，舉凡保單借 / 還款、契約變更、房貸還款、復效、繳交保費、購買旅行平安保險及理賠申請，皆可在同一櫃檯獲得完善服務。而在櫃檯設計上，南山人壽規劃兼顧客戶隱私與舒適的獨立空間，方便客戶不受干擾，接受客服人員提供各項專業的服務。

南山人壽作法

高齡及弱勢族群

- 設置友善櫃檯，提供年長、婦幼或行動不便的客戶在舒適的等候環境，由專人協助優先洽辦各項保單事務。
- 根據各地服務中心實際狀況，陸續設置大門防滑設施、無障礙廁所、無障礙坡道、殘障車位，提供客戶友善、安全的環境。



身心障礙族群族群

- 南山人壽提供業界首創「掃描QR Code聽取錄音檔」及提供「點字書」兩項服務，客戶只要透過手機或平板等行動裝置，掃描QR Code，即可聽取重要事項內容，讓不方便閱讀的客戶能了解自身權益更加放心。



樂齡友善服務

戶外服務 (交通、通道)	無障礙坡道、無障礙電梯、身心障礙專用停車位、停車位(無障礙標示)、停車位(下車區)、停車位(加大車格)、一般停車位、貼心傘。
室內服務	電梯(點字按鈕)、電梯(扶手)、電梯(輪椅操作鈕)、輪椅、心臟去顫器(AED)、大廳中英文標示、廁所(提供女性用品、吹風機等)、老花眼鏡、接待室(會議室、貴賓室)優先使用。
特別服務	預約服務、到府服務。

註：上述設備為整合呈現，非每個據點都有提供。












「幸福門市」－保單健檢顧問駐點服務，提供全方位保障檢驗

隨著高齡化趨勢，臺灣老年人口快速增加，由於老年人的醫療需求遠比成年人為高，因此國人在進行退休準備時，除了確保生活費用不虞匱乏外，更應留意高齡的醫療保障是否完善充足。

為協助民眾擁有最健康的退休人生，南山人壽特別推出「幸福門市」服務，於客戶服務台北分部、台北大安、板橋、台中、高雄等地，提供進行保單健檢服務，協助客戶了解未來退休生活中可能將面臨的狀況和風險缺口，及早規劃因應之道。



多元創新機制

2020 年南山人壽持續開發多元、創新、貼心的普惠服務機制，為廣大的保戶提供服務，獨特創新服務包括：

創新項目	說明
	客戶分群，精準服務 透過AI與大數據的混和運用，提供簡化投保流程、更簡便核保程序，讓客戶輕鬆買到更適合的保單。
	準媽媽友善投保體驗 打破業界長期以來對準媽媽投保的限制，不再因年齡及妊娠數，而需額外提供產檢手冊或體檢，提供準媽媽更友善投保體驗。
	身心障礙到府諮詢 為便利身心障礙客戶投保，提供核保到府諮詢、生調服務，讓客戶更輕鬆獲得保障。
	體弱客戶貼心提醒 - 針對較體弱客戶，提供體檢資料並主動提醒客戶。 - 倘若後續體況有所改善，可提供健康資訊，爭取更佳的承保條件。
	當場扣抵，安心出院 - 推出「理賠免附單據暨保險金扣抵醫療費用」讓客戶出院結帳時，可直接扣抵住院醫療費用。 - 目前已簽約合作的院所共29家，支付總金額超過新臺幣5,110萬元，每次平均扣抵的金額達新臺幣5.5萬元。
	全球照護零距離 - 設有24小時「國際支援服務中心」，提供醫療、旅遊、法律、留學生、緊急事故協助，讓客戶在陌生國家也有堅實後援。 2020年，接聽世界各地求助電話886通，執行17次國際支援。

創新項目	說明
	行動投保 - 透過iPad與雲端科技，提供投保服務。 - 開發即時拍照上傳系統，核保人員可立即審查判讀，加快處理效能。 - 建置「即時金流」繳費平台，線上即時完成首期保費繳納。 - 建置生調平台，於行動裝置上完成生調紀錄並直接上傳公司資料庫。 - 建置保單簽收單線上簽收服務系統，線上即時完成簽收。 - 提供網路投保旅平險客戶選擇電子保單選項，提供客戶更多元的保單選擇。
	尋人經驗成為業界標準 - 壽險公會依南山人壽尋人經驗，將此模式提報金管會保險局並轉送內政部，2018年10月由內政部正式行文戶政單位，確認保險公司可依利害關係人身分調閱保戶戶籍謄本。 - 為履行對保戶的承諾，無法與保戶聯繫給付滿期或還本金時，藉由戶籍謄本調閱程序找尋保戶並給付保險。
	主動理賠 - 針對突發災難事故，派專人持續追蹤並主動服務。透過發放慰問金、主動辦理事故理賠以及情感支持，陪伴家屬度過低潮。 2020年，共計關注43件事故，服務19位客戶，理賠超過新臺幣6,100萬元。 - 過去5年間，主動關懷293位客戶，理賠金額超過新臺幣5.61億元。

● 保險金扣抵醫療費

南山人壽「理賠免附單據暨保險金扣抵醫療費用服務」，目前與全臺29個醫療院所合作，透過與醫院連線，保戶住院時就啟動理賠服務，出院結帳時，即可直接從保險金扣抵住院醫療費用完成給付，出院後不必再往返蒐集診斷書、單據；扣抵後若有剩餘的保險金，也會依保戶指定的方式，最快於出院當日以匯款或支票方式給付。

目前申請服務的方式除了聯繫業務員，還能透過手機或平板電腦下載「南山人壽App」，於線上直接作業完成申請，大幅減少人員在疫情期間進出醫院的機會。

塑造義工文化，深耕社區服務

南山人壽結合員工、業務夥伴及組織資源，於2011年成立義工大隊，每年號召上萬名義工參與社會公益服務，並設立公益獎項及傑出義工表揚，扎根義工文化。以具組織、有計畫的結合企業資源，扶持社會各角落需要支援的民眾。

我們運用公司既成的行政組織及管理制度，設立愛心義工組織，進行社會及環境永續發展相關活動，發揮深耕在地的服務精神，在社會各角落傳遞愛與關懷。

2020年，全臺南山義工夥伴用實際行動關懷社區，除了舉辦40場在地關懷活動，服務逾7,000人次有需要的民眾，另有超過8,470人次參與義工服務、扶助逾9.7萬名弱勢朋友。

其中，2020年全臺淨灘系列活動中，更展現出南山人壽員工、業務夥伴驚人的能量，號召保戶與企業合作夥伴逾5,000人，一同參與公益活動，為地球環保及守護臺灣海岸線盡心力。

重大災害事件，南山溫暖傳愛

2020年新冠肺炎疫情席捲全球，在世界各地造成嚴重的衝擊。在歐洲的義大利災情慘重，當地防疫物資如口罩、呼吸器與防護衣等醫療用品嚴重匱乏，南山人壽慈善基金會基於人道關懷，響應羅東聖母醫院的呼籲，捐款新臺幣500萬元，並透過羅東聖母醫院的協助，購買防疫醫療物資，幫助義大利嚴重疫區醫療機構使用，度過此危難時機。

受疫情影響，導致民眾出門捐血意願不高，亦造成全臺各血型庫存偏低，為紓解疫情造成的血荒，南山人壽也特別在2020年3月30日至4月11日期間，於全臺舉辦11場「捐血傳愛·點亮希望」捐血活動，在內勤員工、業務夥伴、保戶及民眾的熱情響應下，為急需用血的病患及時募得1,295袋熱血，讓需要的病患得到及時的救援，幫助更多寶貴生命。



社區健康與醫療照護

南山人壽慈善基金會於 2013 年推動「南山慈善基金醫療關懷計畫」，截至 2020 年，全臺各縣市合作醫院達 204 家，提供弱勢朋友醫療費用的補助。

我們致力成為積極投入弱勢醫療救助與社區醫療關懷的企業，攜手為臺灣打造更健全的醫療照護，幫助更多有需要的民眾，為臺灣企業投入公益樹立一個創新的標竿典範，讓臺灣更幸福。

2020年慈善基金-服務範圍更綿密並結合南山義工走入醫院、深入社區



救助更普及

持續增加合作醫院，讓醫療照護服務網絡更加綿密

- 全臺合作醫院已達204家，服務範圍擴及離島及偏遠地區較小型醫院。
- 擴大支持25家醫院的龐大醫療費用救助專案，協助因遭遇急難無力負擔龐大醫藥費用的弱勢病患度過難關。
- 2020年總計捐款逾新臺幣2,200萬元，幫助2,173名急需看病卻付不起醫療費用的經濟弱勢病患及家庭。



範圍更擴大

主動深入社區，服務更多有需要民眾

- 結合南山人壽、醫院與社區三方資源，將醫療關懷的範圍與對象大幅延伸至社區，致力守護社區民眾健康。
- 走入醫院擔任長期服務義工，共有44個通訊處參與39個醫院長期義工服務，包括24個失智/失能/獨居長者關懷服務、19個院區服務（就醫協助及宣導服務）、6個病友關懷、5個癌篩健檢/社區健康促進服務，用實際行動提供病友關懷與服務，成為病患家庭身心安頓的支持力量。
- 擴大失智症病友關懷到照顧者/家庭的支持，於全臺舉辦11場南山「憶起幸福」家庭日活動，邀請逾330個失智症家庭同樂，一起留下幸福記憶。
- 以健康樂活為主軸，32個通訊處舉辦34場社區健康關懷活動，包括8場健康樂活（健康飲食/運動）、10場慢性病防治（糖尿病/癌症）、8場失智症防治、8場減壓活動，讓內勤員工/業務夥伴/保戶/民眾對健康樂活、慢性病防治及在地長照資源有更多的認識。
- 2020年總計有逾3,900人次義工投入、服務逾8.6萬人次，讓社區照護的力量在地扎根。

南山慈善基金成果（自2013年7月1日至2020年12月31日止）



弱勢民眾就醫補助

弱勢民眾就醫補助累計捐助支出逾新臺幣4.2億元。

累計捐助支出 逾新臺幣4.5億元

醫療資源提升及改善

累計醫療資源改善的捐助支出達逾新臺幣3千萬元。（累計捐助26家醫院，共34項方案，包含輪椅296輛、醫療巡迴車/救護車/復康巴士9部、遠距照護服務機車10臺，以及支持8項社區醫療照護方案）。



南山醫務社工獎

南山人壽慈善基金會深刻感受醫務社工的專業與辛勞，2017年發起「南山醫務社工獎」，與中華民國醫務社會工作協會共同主辦，並邀請衛生福利部擔任指導單位，希望發掘、獎勵第一線默默奉獻的醫務社工，並呼籲社會對醫務社會工作人員與醫療環境予以關注，為臺灣社會帶來更多幸福力量。

這是全國唯一專為醫務社工設立的獎項，自2017年舉辦以來，獲得全國各界醫療院所廣大迴響，每屆皆收到近百件醫院推薦報名。透過醫院推廣及媒體報導，讓醫院及大眾更了解醫務社工及南山慈善基金計畫提供的協助，落實關懷弱勢、照顧社區的理念。

2020年新冠肺炎疫情期間，藉由醫務社工的協助，安撫就醫民眾不安情緒、協助入院治療等，給予病患溫暖的支持，並為醫護堅強的後盾。

第三屆「南山醫務社工獎」因受疫情影響延後於10月舉行，仍有來自花蓮、澎湖、高雄等全國各地的得獎者，在醫院院長、副院長等院方代表率領下共享醫務社工的榮耀，充分彰顯對醫務社工在醫療團隊的重視，上百名來賓配合防疫規範，親臨會場齊聚一堂、共享榮耀與溫馨的時刻。



教育關懷，扶助學子安心就學

大專生創意提案比賽

為協助青年學生發揮創意，勇於提出自己的想法與建議，並提昇學生對保險產業的興趣與認知，南山人壽特別在全臺各地舉辦5場「樂BAM齡活+創意提案比賽」，透過「樂BAM」、「樂齡」、「樂活」三大主題，讓大專院校學生不拘表現型式，可以透過話劇演出、故事接力、多口相聲、簡報表達等多元的創意呈現，展現團隊力、溝通力、簡報力、反應力及領導力提出創新想法與建議，並落實所學理論與實務接軌，儲備未來職場競爭力，同時也達到推廣保險意義與功能的社會責任。除此之外，南山人壽特為每組參賽隊伍安排專業顧問，提供諮詢服務，顧問群的關懷及適時指導，不僅可以讓學生跳脫學術思考模式，熟悉一般生活與保險相關的觀念，進而縮短課程與實務之間的落差，更幫助學生提早接觸企業界，為未來求職預作準備。本次活動吸引超過180隊、近900名大專院校學生參加，不僅引起青年學生的關注，更深獲師生好評與迴響，活動總投入經費共計新臺幣52萬。



大學生寒暑假營隊

人才是企業最重要的資產，南山人壽為協助莘莘學子找到目標，自 2015 年開始舉辦南山菁英領袖營，截至 2020 年逾 10,000 名同學參與，分別來自全臺大專院校各系所，除商管學系相關系所佔 6 成之外，另有 4 成為理工、文學和醫護等多元科系同學參加。

2020 南山菁英領袖營共計舉辦 22 場營隊活動，完訓人數共計 2,381 位學生，邀請各領域名人分享職涯歷程，並結合多元有趣的課程規劃，將金融保險知識融入活動體驗中，讓學子了解保險的價值和意義，並追尋未來的人生方向，活動總投入經費共計新臺幣 231 萬。

優秀大學學生 / 研究生獎學金

為支持及鼓勵努力向學的優秀學生繼續向上深造，南山人壽針對 189 個大專院校系所、17 個研究所特別設置合作系所獎學金，提供熱心公益服務、積極參與社團活動及表現優秀學生申請。

2020 年共計有 992 名學生獲大專院校 - 合作學系組獎項，每名學生頒發新臺幣 5 千元獎學金，200 名學生獲大專院校 - 南山活動組獎項，每名學生頒發新臺幣 3 千元獎學金，針對研究生共 34 位同學，每名學生頒發新臺幣 2 萬元獎學金。

此外，為鼓舞學子培育因應未來職場需求之競爭力，2020 年南山人壽在臺北、中壢、臺中、高雄四地舉辦五場獎學金頒獎暨職涯講座，邀請各領域名人到校與學生及家長共同座談，分享自我生命成長歷程與經驗，拓展年輕同學視野，建構美好未來，吸引逾千位學生及家長參與，活動總投入經費共計新臺幣 693 萬元。

YOUNG 光運動節，一起 BAM 年輕

南山人壽致力推動保險從事後理賠走向事前預防的健康促進觀念，協助民眾越來越健康。2020 年 12 月於臺中市政公園舉辦「2020 南山 YOUNG 光運動節」戶外運動競賽，共吸引逾千位民眾熱情參與，盼藉此活動號召民眾動起來，一起邁向健康減齡的目標。

繼 2019 年提倡減齡宣言，2020 年更將「BAM 活力洋溢 App」升級為 2.0 版，一鍵就可邀請親朋好友一起走路 BAM 健康。在提倡健康意識的同時也發起集步做公益活動，於活動期間內累積步數達 2 億步，南山人壽捐款新臺幣 20 萬元予臺中市和平區自由國小棒球隊，透過企業影響力挹注有效資源一圓孩童棒球夢，做公益，更健康！



守護地球海岸，關注海洋生態

南山人壽以遍佈全臺義工為後盾，每年積極推動淨山、淨灘、資源回收、環境教育等各項環保愛地球活動，以實踐行動來守護我們的家園。

我們響應 ICC 國際淨灘行動（International Coastal Cleanup）的海洋廢棄物監測行動，2020 年「南山人壽守護海洋行動」，於宜蘭竹安溪口、新北市石門區老梅、萬里區頂寮、下寮、林口區頂寮、桃園觀音、苗栗後龍水尾、彰化線西、臺南七股、嘉義塭港、高雄林園等 13 處海灘舉辦淨灘活動，除南山人壽的內勤員工、業務夥伴、親友及保戶之外，更發揮企業影響力，邀集包括南山產物、臺灣 IBM、臺灣 HP、雄獅及東南旅行社等企業夥伴加入，號召逾 5,000 名義工夥伴共襄盛舉，完成 9 公里海岸的淨灘。

除了淨灘，2020 年「南山人壽守護海洋行動」活動，更響應植樹固砂活動，認養新北市石門區老梅海灘，種植 3,000 棵防風樹苗，希望防風樹苗，能長大成林，發揮護土固砂功能，阻擋風沙、鹽霧侵襲當地。



「南山人壽守護海洋行動」成果



響應倡議

- ICC 國際淨灘行動（International Coastal Cleanup）的海洋廢棄物監測行動。
- 導入「ISO 20121 活動永續管理系統」，申請 SGS 驗證，成為全臺第一場具永續性的淨灘植樹活動。



核心價值

- 關注守護海洋議題，響應聯合國永續發展目標落實守護永續環境發展之企業責任。
- 結合地方政府環保局處、海洋環保團體、在地社團組織的力量。
- 號召各地內勤員工、業務夥伴、保戶、親友、企業夥伴近 5,000 名義工夥伴，以具體行動參與淨灘、植樹固砂行動，關心在地海域問題。



外部合作單位

- 農委會林務局、交通部觀光局北觀處、新北市環保局、桃園市環保局、臺中市環保局、臺南市環保局、高雄市環保局、及臺灣海洋環境教育推廣協會、海湧工作室、社團法人樂活臺灣協會、湧升流企業社等海洋環保團體。



響應供應商及企業

- 發揮企業影響力，邀集包括南山產物、臺灣 IBM、臺灣 HP、雄獅及東南旅行社等企業夥伴加入。



淨灘、植樹固砂

- 清出逾 4.4 萬件各式廢棄物，總重量逾 11 公噸。
- 認養新北市石門區老梅海灘。
- 施做竹籬植樹固砂工程，並種植 3,000 棵防風樹苗。



環保教育

- 舉辦 5 場次社區海洋環保講座暨淨灘活動。
- 透過企業內外部教育訓練平台、Youtube 平台，分享《潮境海龜要回家》、《離島上的保麗龍》紀錄短片，總觸及人數逾 136,000 人次，讓社會大眾能持續繼續關注環境議題，響應守護海洋行動。

友善幸福職場附錄

南山人壽人力結構

統計項目	2019年		2020年	
	男	女	男	女
正職-不定期契約人員（全職人員）	1,450	2,624	1,478	2,667
非正職-定期契約人員	18	20	12	17
本國員工	1,443	2,621	1,472	2,665
外國員工	7	3	6	2
身心障礙員工雇用人數	20	10	20	13
原住民員工雇用人數	3	6	3	5

註1：本報告書所指之內勤員工，為不定期契約人員（全職人員）。

註2：定期契約人員係指兼職（含工讀）之實習生，工作內容主要為專案業務研究、協助任務推展。

註3：身心障礙員工雇用人數於重度加權後為51人。

南山人壽新進人員比率

年齡	男	%	女	%
29歲以下	94	2.3	148	3.6
30-50歲	72	1.7	82	2.0
51歲以上	9	0.2	5	0.1
新進員工總數	410			
新進員工佔整體員工之比率（%）	9.9			

南山人壽離職人員比率

年齡	男	%	女	%
29歲以下	46	1.1	64	1.5
30-50歲	83	2.0	104	2.5
51歲以上	19	0.5	24	0.6
離職員工總數	340			
離職員工佔整體員工之比率（%）	8.2			

南山產物保險人力結構

統計項目	2019年		2020年	
	男	女	男	女
正職-不定期契約人員（全職人員）	272	461	271	449
非正職-定期契約人員	2	8	1	0
兼職（含工讀）人員	1	2	0	0
本國員工	274	469	272	449
身心障礙員工雇用人數	4	1	5	1
原住民員工雇用人數	1	1	0	0

註1：定期契約係指約聘人員/實習生。

註2：兼職（含工讀）人員係指實習生。

註3：南山產險無雇用外國員工。

南山產物保險新進人員比率

年齡	男	%	女	%
29歲以下	13	1.8	27	3.8
30-50歲	25	3.5	40	5.6
51歲以上	4	0.6	3	0.4
新進員工總數	112			
新進員工佔整體員工之比率（%）	15.6			

南山產物保險離職人員比率

年齡	男	%	女	%
29歲以下	11	1.5	32	4.4
30-50歲	27	3.8	56	7.8
51歲以上	5	0.7	2	0.3
離職員工總數	133			
離職員工佔整體員工之比率（%）	18.5			



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE COMPANY, LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2020

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Nan Shan Life Insurance Company, Ltd. (hereinafter referred to as Nan Shan Life) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2020. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification (2021/05/04~2021/06/04). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all Nan Shan Life's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the Nan Shan Life's Sustainability Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of Nan Shan Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all Nan Shan Life's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options		Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	n/a
B	AA1000ASv3 Type 2 (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)	Moderate

Assurance has been conducted at a 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:

Reporting Criteria Options

1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	IIRC (Chinese version 2015)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a moderate level of scrutiny for Nan Shan Life and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with; and
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

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/or stakeholders where relevant.

In response to COVID-19 pandemic situation the assurance process was conducted via Microsoft Teams.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from Nan Shan Life, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

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

Materiality

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

Responsiveness

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

Impact

Nan Shan Life has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Nan Shan Life's Sustainability Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of Nan Shan Life's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
10 June, 2021
WWW.SGS.COM



TWLPP5008 Issue 2104

SASB 指標索引表

指標代碼	揭露項目	章節／說明	頁碼
FN-IN-270a 提供客戶透明資訊與誠實建議			
FN-IN-270a.2	投訴理賠比	創新數位驅動	56
FN-IN-270a.4	知會客戶產品資訊方式說明	當責誠信治理	43-44
FN-IN-410a 納入環境、社會及治理因素至投資管理			
FN-IN-410a.1	以產業及資產類別區分之投資資產總額	當責誠信治理	46
FN-IN-410a.2	納入環境、社會及治理因素（ESG）至投資管理流程與策略說明	當責誠信治理	45
FN-IN-410b 激發負責任行為之保單			
FN-IN-410b.2	探討激發健康、安全及 / 或環境責任行動與 / 或行為之產品及 / 或產品特色	當責誠信治理	46-47
FN-IN-550a 系統性風險管理			
FN-IN-550a.1	依類別區分之衍生性金融工具曝險：（1）非中央結算衍生性工具潛在曝險總額、（2）中央結算所公佈之可接受擔保品公允價值總額，及（3）中央結算衍生性工具潛在曝險總額	南山人壽2020 年年報	379
FN-IN-550a.3	系統性非保險活動之資金與流動資產相關風險管理方式說明	南山人壽2020 年年報	283

GRI 準則索引表

一般揭露2016

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
組織概況			
102-1	組織名稱	關於報告書	1
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於南山人壽	11
102-3	總部位置	關於報告書	1
102-4	營運活動地點	關於南山人壽	14
102-5	所有權與法律形式	關於南山人壽	16
102-6	提供服務的市場	關於南山人壽	14
102-7	組織規模	關於南山人壽	14
102-8	員工與其它工作者的資訊	附錄	104
102-9	供應鏈	低碳保險先行者	66
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變	-
102-11	預警原則或方針	當責誠信治理	37-41
102-12	外部倡議	創新數位驅動/社會共融共好	51-53 / 103
102-13	公協會的會員資格	利害關係人議合	23-25
策略			
102-14	決策者的聲明	召集人的話	4-5
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	當責誠信治理	28-30
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	關於南山人壽 / 當責誠信治理	10/35
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	當責誠信治理	36
治理			
102-18	治理結構	當責誠信治理	32-34
102-19	委任權責	當責誠信治理	32
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	當責誠信治理	32

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
治理			
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人議合	20
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	當責誠信治理	32-33
102-23	最高治理單位的主席	詳參南山人壽2020年年報第7頁	-
102-24	最高治理單位的提名與遴選	詳參南山人壽2020年年報第7頁到第13頁	-
102-25	利益衝突	當責誠信治理	34
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	當責誠信治理	33-34
102-27	最高治理單位的群體智識	當責誠信治理	28-29
102-28	最高治理單位的績效評估	當責誠信治理	34
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	利害關係人議合	21-22
102-30	風險管理程序的有效性	當責誠信治理	37-41
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	利害關係人議合	21-22
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	當責誠信治理	28-29
102-33	溝通重要關鍵議題	利害關係人議合	21-22
102-34	關鍵議題的性質與總數	利害關係人議合	21-22
102-35	薪酬政策	友善幸福職場	72-73
102-36	薪酬決定的流程	友善幸福職場	72-73
102-37	利害關係人的參與	利害關係人議合	23-25
利害關係人議合			
102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	20
102-41	團體協約	無工會	-
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	20
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	20
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	20
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於南山人壽	1

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
報導實務			
102-46	界定報告書「內容」與「主題邊界」	利害關係人議合	21
102-47	重大主題列表	利害關係人議合	21-22
102-48	資訊重編	無重大改變	-
102-49	報導改變	無重大改變	-
102-50	報導期間	關於報告書	1
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	1
102-52	報導週期	關於報告書	1
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	1
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	1
102-55	GRI內容索引	附錄	107-112
102-56	外部保證/確信	附錄	105-106

重大主題

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
GRI 201 經濟績效2016			
103	管理方針	關於南山人壽	16
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於南山人壽	16
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	友善幸福職場	73-75
GRI 202 市場地位2016			
103	管理方針	友善幸福職場	72
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	友善幸福職場	72

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
GRI 203 間接經濟衝擊2016◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	社會共融共好	94
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會共融共好	95-100
203-2	顯著的間接經濟衝擊	社會共融共好	95-100
GRI 205 反貪腐2016			
103	管理方針	當責誠信治理	35
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	當責誠信治理	36
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事發生	-
GRI 302 能源2016◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	低碳保險先行者	60
302-1	組織內部的能源消耗量	低碳保險先行者	62-63
302-4	減少能源消耗	低碳保險先行者	64-66
302-5	降低產品和服務的能源需求	低碳保險先行者	65-66
GRI 303 水與放流水2018◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	低碳保險先行者	63
303-3	取水量	低碳保險先行者	63
GRI 305 排放2016◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	低碳保險先行者	62
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	低碳保險先行者	63
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	低碳保險先行者	63
305-5	溫室氣體排放減量	低碳保險先行者	64
GRI 306 廢汙水和廢棄物2016◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	低碳保險先行者	63
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	低碳保險先行者	63
GRI 307 有關環境保護的法規遵循2016			
103	管理方針	低碳保險先行者	60

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
307-1	違反環保法規	無此情事發生	-
GRI 401 勞雇關係2016			
103	管理方針	友善幸福職場	68
401-1	新進員工和離職員工	附錄	104
401-2	提供給全職員工的福利	友善幸福職場	73-75
401-3	育嬰假	友善幸福職場	71
GRI 402 勞/資關係2016			
103	管理方針	友善幸福職場	81-82
402-1	關於營運變化的最短預告期	依勞基法規範辦理	-
GRI 403 職業安全衛生2018◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	友善幸福職場	83
403-3	職業健康服務	友善幸福職場	84-85
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	友善幸福職場	84
403-6	工作者健康促進	友善幸福職場	84
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	友善幸福職場	83
403-9	職業傷害	友善幸福職場	83
403-10	職業病	無此情事發生	-
GRI 404 訓練與教育2016◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	友善幸福職場	76
404-1	每名員工每年接受訓練的平均小時數	友善幸福職場	76
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	友善幸福職場	85
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	友善幸福職場	73
GRI 405 員工多元化與平等機會2016◎非重大GRI主題，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	友善幸福職場	72
405-1	治理單位與員工的多元化	當責誠信治理 / 附錄	34 / 104
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	友善幸福職場	72

GRI準則	揭露項目	章節／說明	頁碼
GRI 406 不歧視2016			
103	管理方針	當責誠信治理	35
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無此情事發生	-
GRI 409 強迫或強制勞動2016			
103	管理方針	當責誠信治理	35
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	無此情事發生	-
GRI 416 顧客健康與安全2016			
103	管理方針	創新數位驅動	50-53
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	創新數位驅動	50-53
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無此情事發生	-
GRI 417 行銷與標示2016			
103	管理方針	創新數位驅動	43
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	創新數位驅動	43
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無此情事發生	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事發生	-
GRI 418 客戶隱私2016			
103	管理方針	當責誠信治理	42
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此情事發生	-
GRI 419 社會經濟法規遵循2016			
103	管理方針	當責誠信治理	40
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	詳參南山人壽2020年年報第119頁	-





南山人壽

