

# 2024 年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告

Nan Shan General Insurance Principles for Sustainable Insurance report



2025 年 6 月 20 日

# 目錄

◆ 關於揭露報告.....	1
◆ 前言.....	2
◆ 2024 年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告	
<b>原則一：將 ESG 議題納入相關決策過程.....</b>	<b>4</b>
構面一：公司策略.....	4
構面二：風險管理與核保.....	8
構面三：商品與服務.....	10
構面四：理賠管理.....	17
構面五：銷售與推廣.....	21
構面六：投資管理.....	23
<b>原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題重視.....</b>	<b>24</b>
構面七：客戶與供應商.....	24
構面八：保險人、再保人與經紀仲介機構.....	26
<b>原則三：和政府、監管單位及其他重要利害關係人共同推廣 ESG 議題.....</b>	<b>27</b>
構面九：政府單位、保險監理單位及決策者.....	27
構面十：其他主要利害關係人.....	28
<b>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.....</b>	<b>30</b>

## 關於揭露報告

南山產物《2024年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告》為本公司彙整於日常營運中，與永續相關作為之資訊，此報告可於官方網站(<https://www.nanshangeneral.com.tw/>)查閱及下載，供廣大利害關係人及客戶瞭解本公司在永續 / ESG(環境、社會、公司治理)領域，及履行永續保險原則上的投入與成果。

### 涵蓋範圍與期間

本揭露報告範圍，係以南山產物台灣據點之營運活動資訊為主。報告期間主要為 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日；部分永續 / ESG 專案績效及數據，為求資訊完整與即時性，將涵蓋 2024 年度前後年度之績效內容及數據。

### 揭露準則

南山產物《2024年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告》參照之國際永續準則為：永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance · PSI)。

### 編輯審查機制

本揭露報告所刊載之數據及資料，係由本公司企業永續委員會之執行秘書單位--「品牌暨客戶關係發展部」，協調各部門成員分工進行編撰、校閱及修訂，內容及數據經各權責部門最高主管審核，並於報告書定稿後，經內部審查作業，提報總經理核准後發行。

各項管理系統驗證，每年進行內、外部稽核(外部查證)，確保管理系統數據及資訊之正確性。

### 報告發行週期

- 上一版本：2024年9月
- 現行版本：2025年6月
- 下一版本：預定合併於2026年發布之《南山產物永續報告書》揭露

### 聯絡資訊

若您對本報告書內容有進一步指教與建議，歡迎您將相關意見回饋給南山產物。

- 聯絡人：品牌暨客戶關係發展部
- 地 址：台北市中正區忠孝西路一段6號19樓
- 電 話：(02)2316-1188

網 址：<https://www.nanshangeneral.com.tw/>

# 前言

南山產物保險股份有限公司(以下簡稱南山產物或本公司)為南山人壽子公司，服務據點遍布全台，秉持「從客戶角度出發」的企業理念，致力發揮保險核心價值。我們從守護「家」出發，透過多元創新的商品與服務，提供客戶及其資產全方位之風險防護網，打造永續、健康、安全的未來。

自 2024 年起，南山產物自主遵循國際性永續框架，彙整日常營運中與永續相關作為，讓多元利害關係人能藉由更公開、透明的管道，瞭解本公司永續資訊，而今年持續持續透過《遵循永續保險原則(PSI)揭露報告》的發布，呈現本公司以保險本業為核心出發，實踐永續作為的努力。

## 連續三年名列公平待客評核前 25%

近年，南山產物持續落實公平待客的企業文化，從 2022 年起，連續三年名列金管會「公平待客評核」前 25%績優企業，為產險業界唯一獲得此殊榮，展現恪守公平待客原則，從商品設計、理賠流程、客戶服務等層面，都用心為客戶設想的成果。

其中，為了提供保險安全服務與環境，落實金融消費者資訊安全保護，本公司 2024 年積極參與政府推動的防詐措施，共同打擊詐騙集團，維護金融消費者的權益，率產險業之先啟用「68899」企業專屬簡碼，並於保戶通知文件宣導公司啟用「68899」企業專屬簡碼，提醒保戶留意電信詐騙。而官方網站也設置防詐騙專區，提供保戶詳細的防詐騙資訊及常見問答，並透過各溝通與社群管道等平台，向保戶傳達防詐知識，並對全體內勤人員防詐教育，加強同仁識詐、防詐能力。

## 數位轉型 優化 LINE 官方帳號功能與建置智能客服

因應民眾對 LINE 的高度使用性，本公司推出 LINE 官方帳號後，2024 年再提供多項即時性功能，讓保戶能立刻掌握自身保單資訊，提高便利性，包括針對汽、機車提供「車險續保通知」，讓保戶能夠即時接收到訊息避免保障中斷；針對汽、機車提供「強制險斷保通知」，提醒客戶應盡快投保獲保障避免受罰；並配合 2024 年推出電動車專屬保險，針對原承保傳統車險險種之電動車車主提供「車險保單到期及重新投保通知」，提醒保戶重新投保作業，讓保障能持續且完整。

同時，2024 年也推出「金好問」業務員版智能客服，功能以常見 FAQ 為主，精選 200 多項涵蓋商品、承保、理賠等作業之常見問題集，提供業務員能快速直接透過手機、平板、電腦進行查詢，立即取得相關資訊並回應，提升充實專業性之外，也能給予客戶更精準與符合需求的服務。

## 發揮保險公益服務業精神 開發多元商品

結合保險核心職能，本公司除了為企業與民眾建構完善的保險保障，更自認必須肩負對社會安定的責任，因此開發多元商品，包括針對全台約有多達 1,400 多家的兒童及少年福利服務中心、中途之家等社福機構，一直無專屬之保險商品可投保，轉嫁其營運時可能衍生之風險，2024 年率先設計並推出「社福團體與機構專屬保險」，相關機構單位投保後，可藉由責任風險移轉，降低社福機構人員執行職務時承受之風險，讓其人員能免於後顧之憂而能更勇於任事，也發揮產險業輔助社會安定暨建構社會共好之功能。

而自 2023 年推出的業界首張財產保險微型保單，也持續推廣，提供縣市造冊之低收入戶、中低收入戶，在免負擔保費下，若其居住處所不幸遭受火災事故，導致建築物本身或屋內物品毀損，將給付每人定額 8,000 元的火災不便費用保險金，從開辦至 2025 年 5 月止，已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣、彰化縣、台南市、嘉義市等八縣市完成合作，累計有逾 18 萬名弱勢民眾獲得此項保障，真正落實保險業急難救助的使命。

此外，2024 年為國內首批推出電動車專屬保險之產險公司，除了傳統的車體損失險、第三人責任險、竊盜損失險、傷害險外，另外有三個專門為電動車設計的附加條款，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、汽車車體損失保險電池自燃附加條款。此外，目前還有「充電樁綜合保險」、「電動機車騎乘里程計費保險」、「微型電動二輪車第三人責任綜合保險」、「住家綠能升級附加條款」等保發中心認定之綠色保險商品。企業保險方面，近年也積極針對再生能源領域提供財產保險保障，承保包括太陽能/儲能相關電子設備險及大型離岸風力發電/太陽光電/儲能設施案場等。

## 管理營運碳排放 倡議 SBTi

呼應全球低碳轉型潮流，南山產物積極參與南山整體之減碳專案，共同設定科學基礎減碳目標(SBT)，並通過科學基礎減碳目標倡議(SBTi)審核，承諾將以 2022 年為基準年，目標 2030 年時，將企業營運所造成的直接排放(範疇一)和輸入能源所產生的間接排放(範疇二)減少 42% 碳排，目標與全球 1.5°C 的減量路徑保持一致，並於去年 9 月起，從自有職場(總公司)開始轉供綠電，且將規劃逐年提高使用量。

至於響應金管會推動電子保單的政策，本公司推動包括強制險「電子式保險證」、手機簡訊接收保單等措施，其中個人險商品電子保單已逾 7 成外，2024 年亦新增企業險商品導入電子保單，讓企業客戶透過數位管道就能接收保單，不僅傳遞更即時，還可隨時下載與查閱，有效率掌握保障內容。

本公司不斷秉持強化商品與服務創新，回應多元族群的需求，並以實際行動支持社會發展與環境永續，也透過資訊揭露與積極溝通，深化與利害關係人之連結。

# 2024 年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告

## 原則一：將 ESG 議題納入相關決策過程

### 構面一：公司策略

構面內容	說明
<p><b>董事會與管理階層擬訂公司經營策略，應辨識、評估、管理監控各項 ESG 議題</b></p>	<p>一、為積極實踐企業永續發展，參酌「上市上櫃公司永續發展實務守則」，制定「南山產物永續發展實務政策」，從「落實公司治理」、「發展永續環境」、「維護社會公益」、「加強企業永續發展資訊揭露」等四面向實踐，並依此政策成立了「企業永續委員會」，由總經理擔任召集人、各一級單位主管為當然委員，設有氣候相關財務揭露(TCFD)、公司治理、責任投資、客戶關懷、員工照顧、社會公益及環境永續等工作小組；因應內、外部利害關係人之重視，以及為積極推動與管理本公司各項永續作為，自 2025 年企業永續委員會改為每季<sup>註 1</sup>召開會議，並於年底進董事會報告當年度執行成果。</p> <p>二、為達企業永續經營，並降低自身營運對外部環境及社會造成之負面影響，本公司結合保險本業，考量國內、外相關永續政策、規範及框架，制定有「南山產物永續保險承保準則」並經總經理核定，將環境(E)、社會(S)及治理(G)因子納入本公司特定險種別核保作業程序中，用以辨識及評估客戶潛在或實際之 ESG 風險，作為本公司承保決策一環。</p> <p>三、為支持政府淨零轉型與永續發展政策，並響應金管會於 2022 年推出之「綠色金融行動方案 3.0」及 2024 年發布之「綠色及轉型行動方案」，本公司持續遵循國際管理系統，掌握營運碳排放數據，整體行動方案包括：</p> <p>(1) <b>營運溫室氣體盤查(類別 1~類別 4)</b>            遵循 ISO 14064-1：2018，自 2022 年起，持續辦理全台營運據點類別 1(直接溫室氣體排放)、類別 2(輸入能源間接排放)、類別 3(商務旅行)、類別 4(購買商品或服務、營運產生廢棄物的處置與處理等間接溫室氣體排放)之溫室氣體盤查作業，並透過汰換節能設備及採購綠電等方式降低自身營運碳排放。</p> <p>(2) <b>營運溫室氣體減量(範疇一/類別 1、範疇二/類別 2)<sup>註 2</sup></b>            2022 年，與母公司共同簽署科學基礎減量目標(Science Based Targets，簡稱 SBT)，透過汰換節能設備及採購綠電等方式，以</p>

	<p>2022 年排放量為基準年，設定於 2030 年時，將營運活動的直接排放(範疇一/類別 1)和輸入能源的間接排放(範疇二/類別 2)累計減量 42%之目標，與最積極的 1.5°C減碳路徑一致。</p> <p><b>(3) 財務碳排放計算與減量(範疇三：類別 15-投資 / 類別 5：5.4-投資)</b></p> <p>與母公司共同採用《碳會計金融合作夥伴關係》(PCAF)，並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評估工具。同時，依南山人壽簽署科學基礎減碳目標(SBT)遞交審查，以 2022 年為基準年，投資組合至 2028 年，通過 SBTi 科學基礎減碳目標之比例須達 50.2%。</p> <p>四、於 2021 年導入 ISO 14067：2018，依序完成財產保險服務、電子保單碳足跡計算，並取得向環保署<sup>註 3</sup>申請碳標籤獲核准，成為國內首家擁有「財產保險環保署<sup>註 3</sup>碳標籤」及「電子保單環保署<sup>註 3</sup>碳標籤」雙標籤的金融業者。</p> <p>註 1：每季會議召開時程，依當年度議題及各永續專案規劃彈性調整。</p> <p>註 2：本公司採用 ISO 14064: 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，類別 3~6 溫室氣體對應範疇三排放。</p> <p>註 3：行政院環保署已於 2023 年 8 月升格為行政院環境部。</p>
<p><b>公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通</b></p>	<p>一、本公司定期召開企業永續委員會，就永續相關外規、政策、自行及配合母公司推動之各項 ESG 專案進行追蹤、討論與報告，並視會議之結果，每年至少一次向董事會進行報告。</p> <p>二、承上，每季亦出席南山人壽企業永續委員會，並自 2017 年起，每年參與《南山人壽永續報告書》編制與揭露、及相關教育訓練工作坊，特別在「綠色保險商品」、「綠能產業承保」、「企業客戶與合作夥伴議合」、「財產微型保險」、「推動公平待客」、「碳排放計算」等議題中，揭露具特色與重要之作為與成效。</p> <p>三、南山產物參與並與南山人壽共同執行及溝通之 ESG 專案，包括：</p> <p><b>(1) 國際財務報導準則(IFRS)永續揭露準則</b></p> <p>因母公司自願性遵循金管會發布我國接軌 IFRS 永續揭露準則藍圖，並參考公版導入計畫參考範例，本公司於 2024 年第四季起，持續配合母公司執行相關導入計畫，預計於 2027 年，依循合併財務報表邊界，共同評估、鑑別與揭露具重大財務相關之永續資訊於 2026 年南山人壽股東會年報--永續專章中。</p>

	<p>(2) <b>氣候相關財務揭露(TCFD)</b></p> <p>回應全球氣候相關議題可能帶來的衝擊，並依據政府發布的「綠色金融行動方案 3.0」及「2050 淨零排放政策路徑藍圖」，落實在應對氣候相關議題方面所採取的治理和策略，並鑑別和因應業務中存在的重大氣候相關風險和機會，持續增加公司氣候韌性。</p> <p>(3) <b>科學基礎減碳目標(SBT)</b></p> <p>南山人壽於 2023 年初簽署科學基礎減碳目標，並於同年底完成設定範疇一、二及範疇三(投資業務)減碳目標遞交科學基礎減碳目標倡議(SBTi)審查，於 2024 年審查通過，而南山產物須共同完成設定之目標。</p> <p>(4) <b>道瓊永續指數 (DJSI)問卷</b></p> <p>為與全球永續趨勢接軌，並提前瞭解國際性 ESG 評比要求與方式，南山人壽自 2022 年持續執行 DJSI 問卷試填與精進，本公司亦持續針對永續金融、去碳化政策、普惠金融等問卷主題分類，提供相關資訊並逐年檢討精進。</p> <p>(5) <b>永續金融評鑑</b></p> <p>由金管會從 2022 年發起的永續金融評鑑，南山人壽為受評對象之一，在與子公司有關之議題，本公司亦協助揭露財產保險微型保單推動情形、綠色保險商品與損防服務辦理成效、電子保單使用率等項目。</p> <p>四、定期於本揭露報告、保險業公開資訊觀測站、公司股東會年報、官網企業永續專區、南山人壽永續報告書等管道，揭露永續政策與各項永續作為。</p>
<p><b>員工雇用、訓練及相關員工計畫，應納入 ESG 各項議題</b></p>	<p>一、在員工雇用、訓練及相關員工計畫中，透過多元化的措施和政策，納入 ESG 各項議題，包括在招募、聘用、培訓及晉升方面，確實落實性別平權，且在各項員工政策與機制中，貫徹福利措施、培育人才等，也透過多元溝通管道提升員工對永續議題的認識和參與。</p> <p>二、為提升員工身心健康，提供多項優於法規項目福利措施，包括：</p> <p>(1) <b>員工健檢</b></p> <p>本公司提供超過 82 項之項目(法定為 16 項)，並針對 40 歲以上正職員工，每兩年一次補助肺癌篩檢(低劑量電腦斷層 (LDCT) 檢</p>

查)專案，以及員工健檢異常個案追蹤與衛教諮詢、不定期健康講座等，並持續取得健康促進標章，建立無菸且健康的工作環境。

**(2) 員工保險**

除符合勞動法令的勞工保險、全民健保、勞退金提撥等各項規定外，還提供員工及眷屬參加優惠團體保險，內容含括定期壽險、意外傷害險、住院醫療保險，甚至優於業界首創長期照顧險，強化為家庭經濟支柱的員工保障。

**(3) 鼓勵生育**

提供法律規定的育嬰支援及育嬰留職停薪機制外，另依胎數給予優渥生育補助，新台幣 1~20 萬元不等，公司亦鼓勵男性員工共同育兒，設有彈性上下班機制與育兒諮詢資源，打造友善家庭職場文化。

**(4) 深耕榮耀與退休福利**

員工連續服務滿一年以上，且期滿當日在職者，依服務年資提供服務週年假；滿十年以上者，按其服務年資另有服務滿十周年獎勵金；此外，有針對不同職級員工提供退職禮金。

**(5) 設立職工福利委員會**

提供節慶禮金、旅遊補助及相關福利資訊，提升員工生活品質。

**(6) 社團活動**

為增進員工情誼、提升身心健康並鼓勵培養良好的休閒活動，本公司訂有社團管理要點，並提供社團補助，支持員工依照自身興趣自組辦理、加入社團。

**(7) 員工活動**

每年舉辦家庭日、尾牙(望年會)及其他活動，促進員工情感互動及團隊合作。

三、本公司每年依市場狀況調整薪資，以維持市場競爭力，並針對關鍵人才保持策略彈性，確保競爭優勢。所有不定期契約人員接受透明、具體的績效指標評量，並對協理級以上人員採用 360 度行為指標評量，激勵員工追求卓越績效與行為表現。

四、重視人才培育，將保險專業知識及技術作為拔擢優秀人才的重要基石，包括針對具備理賠、核保等專業證照的同仁，提供額外的專業津

	<p>貼與加給，新進人員也給予教育訓練，並鼓勵員工提升專業能力，訂有專業資格考試補助辦法，鼓勵員工取得專業證照；同時響應主管機關推動永續金融專業強化之人才培力政策，亦支持永續相關業務同仁報名並取得主管機關推動之永續金融證照。</p> <p>五、針對所有內勤員工，透過舉辦多元化的訓練課程，致力提升內勤人員的專業素養，課程主題包含 ESG、金融友善、資訊安全、個人資料保護法、防制洗錢及打擊資恐等。2024 年員工各類訓練課程總時數超過 36,000 小時，全年度平均內勤員工每人訓練時數超過 45 小時。</p> <p>六、針對主管職能人才培訓，與天下雜誌合作授權 Mastercheers 線上課程及內部線上管理課程，學員透過核心課程學習，掌握必要的專業知識與概念；也與台大進修推廣學院合作舉辦「內勤主管經營管理研習班」，透過台大師資授課進一步強化專業知識。同時，透過實務個案研討，學習如何將理論應用於實際情境，培養問題分析與解決能力，提升實戰經驗與團隊協作能力。</p> <p>七、設有多元溝通管道，供員工回饋意見、提出建議或申訴，公司會全程予以保密處理並妥適回覆，並於 2025 年設有總經理信箱，提供內勤員工有與執行主管直接陳述對公司意見與想法之途徑。亦依法定期召開勞資會議，雙向溝通並討論勞資議題。</p>
--	--

## 構面二：風險管理與核保

構面內容	說明
<p><b>建立程序，以辨識及評估風險組合，及留意公司交易隱含的各項 ESG 議題</b></p>	<p>一、本公司設置專責「風險管理部門」，進行全面性企業風險評估，並辨識和評估潛在風險，以符合內、外部規範，用嚴格程序提升風險管理品質。</p> <p>二、為落實風險管理，依據「保險業風險管理實務守則」，訂定「風險管理政策」，且除了設立風險管理部，負責公司日常風險之監控、衡量及評估等執行，也成立風險管理委員會，負責擬訂風險管理政策、架構，以及建立質化與量化之管理標準。</p> <p>三、因應氣候變遷影響日益增加，為強化對氣候相關風險與機會之管理，依據「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，訂定「氣候相關風險管理政策」，並由風險管理委員會負責監督氣候相關風險管理執行情形；企業永續委員會負責監督氣候相關機會管理執行情，並由董事會負責核定質化或量化之氣候相關風險胃納，每年審視妥適性。</p>

	<p>四、持續透過氣候情境來理解氣候相關風險與機會之衝擊，在實體風險及轉型風險，建構情境分析模型，以衡量氣候相關風險對投資部位帶來的潛在財務影響與策略韌性。整體而言，本公司實體與轉型風險情境對信用風險預期信用損失、市場風險預期損失以及作業風險預期損失之影響性均不大。</p> <p>五、針對氣候變遷議題，持續參與產險公會及其他相關專業單位舉行之會議，討論對產險業可能造成的衝擊及影響，除了掌握最新的產業趨勢和政策需求，確保有效評估及應對氣候風險，亦就範疇三(投資)的碳排計算、減碳目標設定等議題，提供建議與回饋意見。</p>
<p><b>將 ESG 議題納入風險管理、核保，及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等</b></p>	<p>一、南山產物在不同保險商品中，分別採行各異之氣候風險管理與核保措施，確保將 ESG 議題有效納入評估及考量，作法例如：</p> <p>(1) <b>商業火災保險之颱風洪水險</b> 依照保發中心公布之規章費率，定期檢測並公佈調整費率。</p> <p>(2) <b>水險及工程險</b> 依賴每年損失率變化及再保成本變動進行費率調整。</p> <p>(3) <b>個人險商品</b> 一年一約，適時監控並調整費率，以應對氣候變遷風險。</p> <p>(4) <b>災害潛勢地圖應用</b> 善用災害潛勢地圖進行篩選，安排再保險進行風險移轉。</p> <p>二、承上，針對企業險特定險種制定有「南山產物永續保險承保準則」，將 ESG 因子納入核保作業程序中，並針對特定產業別訂有指導原則，以協助本公司辨識、評估與分級客戶 ESG 風險樣態，如經本準則認定屬高 ESG 風險之案件，除提高案件核保層級外，亦將以書面呈報本公司風險管理委員會。</p> <p>三、在進行壓力測試相關作業時，針對不同巨災情境進行模擬，確保公司資本足以應對天災風險。透過不同的巨災風險評估，制定資本配置策略，確保穩健的財務基礎。</p> <p>四、每年亦在《南山人壽永續報告書》、《南山人壽氣候相關財務揭露報告書》中說明本公司氣候相關風險的辨識、評估及管理情況，確保利害關係人充分瞭解公司的氣候風險管理措施及成果。</p>

### 構面三：商品與服務

構面內容	說明
<p>開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務</p>	<p>一、推動具有支持、鼓勵節能減碳或能源轉型之保險商品與作為：</p> <p>(1) <b>電動車專屬保險</b></p> <p>因應全球減碳及能源轉型目標，交通工具能源使用類別漸由汽、柴油轉向電能，電動車成為現代交通工具主要型式之一，考量電動車之結構、動能與維修技術均與傳統汽車不同，二者之風險態樣亦不同，本公司依循金管會核准實施「<b>電動車專屬保險參考條款</b>」及其附加條款，於 2024 年為國內首批推出「<b>電動車專屬保險</b>」之產險公司，除了傳統的車體損失險、第三人責任險、竊盜損失險、傷害險外，另外有三個專門為電動車設計的附加條款，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、汽車車體損失保險電池自燃附加條款，提供被保險汽車於充電期間因充電所致第三人傷害、死亡或財物受有損害之毀損滅失賠償費用，抑或是提供被保險汽車於充電期間因充電所致之毀損滅失賠償費用，為愛車增加保障讓車主更放心。</p> <p>(2) <b>充電樁綜合保險</b></p> <p>隨著電動車市場成長，車主對相關設備的保險需求增加，無形中造成許多風險，如：充電樁因外來物碰撞、火災、閃電、雷擊、爆炸、拋擲物或墜落物的損壞抑或充電樁於使用期間發生意外事故對第三人造成體傷或財物損失等風險，對此推出「<b>充電樁綜合保險</b>」，提供電動車主在電動車重要補充能源上的避險需求。</p> <p>(3) <b>電動機車騎乘里程計費保險</b></p> <p>逐金融科技改變了金融服務的範圍和業務模式，本公司與 Gogoro 合作推出全台首張可驗證騎乘里程數的 UBI 車險商品「<b>電動機車騎乘里程計費保險</b>」，讓保險費不再是以靜態的車主年齡、性別及肇事紀錄等項目進行費率釐算，可依保戶實際使用行為動態調整，貼近大眾需求。此外，響應政府推動綠色金融與金融科技創新政策，車主可直接於合作業者之手機應用程式 ( App ) 上進行投保，提升使用者便利性及直覺操作，實現無紙化的投保流程。另外，也推出轉乘費用附加條款，當電動機車發生故障或意外事故無法行駛時，保險將支付接送保險機車車上人員至指定地點的轉乘費用，減少車主可能面臨的額外經濟支出。</p>

#### (4) 微型電動二輪車第三人責任綜合保險

配合政府推出的微型電動二輪車掛牌及強制險，提供「第三人責任保險」、「超額責任附加條款」使被保險人因所有、使用或管理被保險微型電動二輪車發生意外事故，對第三人造成體傷或財物損失受賠償責任，提供其相對應的保障；「慰問金費用保險」當被保險人因所有、使用或管理被保險微型電動二輪車發生意外事故致第三人傷害須住院治療，提供被保險人前往探視或慰問之費用；「刑事訴訟律師費用補償附加條款」提供當微型電動二輪車發生意外事故，致涉及刑事責任因而發生之律師費用。

#### (5) 住家綠能升級附加條款

全球暖化導致氣候變遷日益嚴重，政府將節能減碳列為施政重點方向。為鼓勵客戶使用綠能建材設備，設計推出「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，可選擇以綠能建材設備進行修復或重建，或者選擇現金賠付相關費用，保險公司將不再扣除折舊費用，透過保額增加的誘因，鼓勵保戶進行綠色行動，攜手客戶共同打造永續環境與落實低碳生活。

#### (6) 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，本公司持續參與大型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；2024 年，新承保有「儲能相關與太陽光電」之安裝工程綜合保險與電子設備綜合保險與「大型離岸風電」之營造綜合保險等再生能源相關工程保險，總計逾 130 件，其中大型離岸風電案場之共保業務，完工後機組裝置容量合計約 1,200 千瓩(MW)。

二、提升個人或企業面臨人為、天然災害之調適或減緩能力的保險商品與服務：

#### (1) 超額颱風及洪水保險附加條款

近年隨著氣候暖化，導致颱風增加、海平面上升，傳統住宅火災及地震基本保險既有的颱風及洪水災害補償的保障，恐不足以填補實際損失，本公司提供在傳統住宅火災及地震基本保險保單上附加相關天災風險的保障，使保戶於承保之保險事故發生時，可轉嫁風險，減輕自身財產損失。

## (2) 損害防阻服務

為有效預防及管理風險，並提供保戶企業持續營運之保障，本公司針對於大型企業客戶提供損害防阻服務，以強化客戶的作業安全性，並協助企業有效管理營運風險。服務內容涵蓋現地風險查核、風險辨識講習、安全講習（如企業消防安全/火場求生/地震安全），或針對電氣設備執行紅外線熱影像檢測等服務。

## (3) 企業網路資訊安全保險

企業數位轉型過程，資安風險常伴隨而生，如不幸遭遇資安事故，除導致企業資訊服務/營業中斷、資料外洩、網路勒索等人為災害外，亦會衍生民、刑事相關責任。鑑此，本公司於 2022 年推出「企業網路資訊安全保險」，承擔企業面臨資安災害之事故應變、營業中斷、數據及系統回復、網路勒索、隱私及網路安全責任、媒體責任等風險；並可依企業保戶需求，提供客制化保單服務，在保單約定的限額內，增加如：緊急事故應變成本、增益成本、網路犯罪、酬金費用及電信詐欺之給付內容；此外，提供本商品服務前，亦給予企業資安專業諮詢服務，協助執行初步資安評估，提出需改善之建議，強化企業之保障與本公司之風險管理；不幸發生資安事故後，亦提供理賠專業顧問服務，協助客戶面對資安事件時更能快速應變處理，盡速恢復既有之營運，降低資安事件對客戶之衝擊。

### 三、發揮保險業輔助社會安定功能，基於社會需求開發之保險商品：

#### (1) 微型火災不便費用保險

在金管會指導下，本公司獲得試辦核准推出的「南山產物微型火災不便費用保險」，為業界首張財產保險微型保單，由南山人壽慈善基金會全額捐助保費，提供縣市造冊之低收入戶、中低收入戶，在免負擔保費下，若其居住處所不幸遭受火災事故，導致建築物本身或屋內物品毀損，將給付每人定額 8,000 元的火災不便費用保險金，同一次事故給付一次，保險期間內最高可給付二次，且保戶無須負擔任何保費，從開辦至 2025 年 5 月底，持續擴大業界首張財產保險微型保單之承保縣市，已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣、彰化縣、台南市、嘉義市等八縣市完成合作，累計有逾 18 萬名弱勢民眾獲得此項保障，真正落實保險業急難救助的使命。

## (2) 社會福利團體與機構專業責任保險

目前全台約有多達 1,472 家兒童及少年福利服務中心等機構，但過去這些社福團體，一直無專屬之保險商品可投保，轉嫁其營運時可能衍生之風險。2024 年本公司率先設計並推出「社會福利團體與機構專業責任保險」，相關機構單位投保後，可藉由責任風險移轉，降低社福機構人員執行職務時承受之風險，讓其人員能免於後顧之憂而能更勇於任事。

## (3) 旅綜險 增加未滿 15 歲「南山產物童遊旅行傷害醫療保險」

本公司「金平安 PRO」旅綜險專案，除了有旅平險搭配旅遊不便險的專案組合之外，並考量未滿 15 歲的孩童可能會受保險法第 107 條喪葬費用保險金限額影響，無法投保一般旅綜險專案，故設計未滿 15 足歲孩童專屬旅行險商品，自 2024 年 3 月起增加一檔以傷害醫療為主險，附加海外突發疾病及不便險的方案，以滿足客戶需求，讓原本受限保險法第 107 條影響無法為孩童投保海外旅綜險的家長，可以全家投保後，安心的出國旅行，符合本公司落實公平待客的基本精神。

四、本公司運用各式數位化工具，提供即時、快速、便捷的服務，也持續推行無紙化，落實紙張減量，減少傳統寄件運輸所需產生的碳排放，相關服務如下：

(1) 本公司積極響應金管會推動電子保單政策，推動包括強制險「電子式保險證」、手機簡訊接收保單等措施，除個人險商品電子保單使用率逾 7 成外，2024 年再擴大電子保單適用範圍，積極推動企業險導入電子保單，讓企業客戶透過數位管道就能接收保單，不僅傳遞更即時，還可隨時下載與查閱，有效率掌握保障內容。

(2) 持續運用便利的數位化工具，協助業務夥伴精進產險知識與技能。如透過南山產物銷售作業整合平台，隨時查詢產險商品行銷資源、或即時查詢與完成產險訓練(產險 e 學園)；更結合南山產物 Line@ for Agent 官方帳號，讓業務夥伴不須再額外下載 APP，即可隨時獲得公司最新商品、訊息新知與個人化的專屬通知，為客戶提供更專業與即時性的服務。

(3) 2024 年，於 Line @ for Agent 官方帳號及銷售作業整合平台上，推出「金好問」業務員版智能客服，此功能提供業務員能直接透過手機、平板、電腦進行查詢，並立即取得相關資訊，除提升專

業性之外，也能給予客戶更精準與符合需求的服務，亦降低傳統業務員專線電話進線量，有效減少電話接通之時間與人力，提升整體服務效率。

- (4) 為促進業務夥伴更有效率地提供保戶服務，推出光學字元辨識(OCR)，改為通過影像系統文件上傳，取代傳統 E mail 或傳真方式收件，需列印、分類、裝訂等人工作業，除達成無紙化。亦降低人工作業流程，提升保單行政作業效率，縮短客戶收到保單時間，優化服務品質。
- (5) 針對車險理賠，領先業界推出「一通電話即時受理、自動派案及主動通知」等創新服務，除獲得保戶好評並取得多項專利證書，後續更再優化管理系統即時受理、自動派案及主動通知功能，提升作業效率。客戶只要撥打理賠專線 0800-005678，即完成理賠受理並啟動理賠服務，讓客戶在發生車禍事故時，能透過一通電話就可迅速獲得即時的服務與協助。此項領先業界之服務措施，近年已多次獲得售後服務相關獎項肯定。

此外，藉由車險自動派案有效提升作業效率之經驗，針對不同險種之程序進行優化擴大服務範圍，於 2022 年包括企業險、意外及醫療保險皆跟進執行自動派案作業，以提升服務品質及效率，亦同樣取得相關專利證書。

- (6) 除前述電話受理服務外，本公司持續跟上金融科技的腳步，提供客戶方便自主的線上服務管道，讓客戶能在南山產物 Line 官方帳號或官網簡單快速的辦理事故通報，使用此項服務的客戶同樣保有前述自動受理、自動派案等專利科技的友善服務，提供更多元之服務管道。
- (7) 同時，因應民眾對 LINE 的高度使用性，本公司於 LINE 官方帳號內建置多項數位化保險服務，包括「車險保單查詢」、「車險強制證/電子保單下載」、「車險保單資料變更」、「理賠進度查詢」及「線上繳費」功能，保戶可隨時掌握保單/理賠資訊，也避免當車輛需檢驗時找不到紙本保險證的困擾。於 2024 年針對汽、機車再推出「LINE 即時通知」服務，透過 LINE 通知保戶「車險續保通知」及「強制險斷保通知」，讓保戶能夠即時接收到訊息避免保障中斷遭受罰款。透過保險服務數位化，讓保戶不受時間及地域的限制，享受即時的便利服務。

	<p>(8) 此外，為了讓保戶在理賠申請享有便利、快速及安全的體驗，本公司導入行動身分識別服務 ( Mobile ID )，於 2025 年推出全新線上簽署理賠申請的服務。保戶只需使用具備 4G / 5G 網路門號 SIM 卡的行動裝置，並在具備簽署意願時，向保戶所屬電信業者驗證保戶的行動門號、國民身分證字號及生日是否與當初向電信業者申辦門號時的資料一致，如比對結果符合 ( 即簽署者必須為門號持有者 )，保戶便可立即進行線上簽署理賠申請，完成後，亦可利用平台上傳理賠相關文件，提升處理效率。讓保戶僅需透過手機或電腦，即可完成理賠事故通報及簽署理賠書，縮短辦理時間。</p> <p>(9) 完成建置理賠影像掃描作業管理系統，透過影像傳輸系統，提供客戶多元管道快速遞送理賠申請文件；結合影像作業系統之即時線上理賠審理、影像管理系統線上即時調閱查詢服務等功能，也可有效提升服務效率與品質，有效提升服務效率與品質，也落實無紙化的環境理念。</p> <p>(10) 寄發予客戶的理賠明細通知，亦已於 2022 年以簡訊或電子郵件方式，完成電子化作業建置，保戶若於理賠申請時提供手機號碼或電子郵件地址，後續完成理賠之明細通知，將以加密之電子檔案提供予客戶，減少傳統紙本明細用紙量及郵遞成本。</p>
<p><b>發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫</b></p>	<p>本公司持續透過多元管道，提升員工對 ESG 議題的認識與瞭解，藉由全年度課程和多樣化的培訓計畫，讓員工更深入瞭解各項永續發展理念及 ESG 議題。</p> <p>一、內部溝通與教育訓練</p> <p>為提升員工專業職能，經由內部教育訓練管道，定期規劃年度課程，其中部分作法超越法規之要求。</p> <p>(1) 普惠金融：涵蓋金融友善、公平待客等，目的為提升服務品質，促進社會包容。</p> <p>(2) 資訊安全：提供個人資料保護法、資訊安全、防制洗錢及打擊資恐等專業教育訓練，確保企業在數位時代穩定運營與信任建立。</p> <p>(3) 公司治理：為具體落實發揮董事對於公平待客具體參與及監督之責，安排董事及公司治理主管參加公平待客原則相關課程訓練以強化管理專業，並取得證書。</p>

- (4) 誠信經營：為強化使同仁瞭解公司誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果，安排董事及全體員工參加誠信經營教育訓練，以強化誠信經營之認知。
- (5) 永續職能：為提升全體同仁對於 ESG 議題之認知，不定期辦理 ESG 內部教育訓練線上課程或實體教育訓練講習。
- (6) 員工電子刊物：為促進員工對永續議題的認識，於員工電子刊物「南山 e 家人」中，規劃「ESG 火線話題」專欄單元，每期介紹 ESG 趨勢、政策或詞彙，讓員工逐步瞭解永續發展的相關知識。

## 二、外部訓練與溝通議合

- (1) 不定期參與外部研討，透過各項產險相關議題的公聽會與政策討論會，提升專業職能與服務品質，包括 2024 年產險公會舉辦之「儲能案場風險分析」、「綠色保險研討會-離岸風場實務經驗與未來因應」、高階經理人永續發展舉辦之「氣候與自然風險下的保險業治理」、財團法人住宅地震保險基金舉辦有關的「2024 年第十七屆巨災風險管理研討會」、「從日本能登半島地震反思臺灣地震風險與防災科技現況，兼論國內災防型保險的發展研討會」、中央再保險公司舉辦之「2024 年火災保險核保風險研討會」等。
- (2) 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教育，涵蓋現地風險查核、風險辨識講習、安全講習，或針對電氣設備執行紅外線熱影像檢測，強化客戶的作業安全性，並協助企業有效管理營運風險。2024 年辦理常見風險對應之損害防阻宣導，提供損害防阻建議書 25 件，企業安全講習 2 場次，及提供紅外線安全檢測服務達 75 場次。
- (3) 協助改善偏鄉地區資源匱乏、資訊較落後之情形，南山產物結合南山人壽慈善基金會「南山原鄉關懷列車」專案，進行防災教育議題宣導，深入全台多個縣市，包括新北烏來、新竹五峰、苗栗泰安、台中太平、南投信義、嘉義阿里山、高雄桃源、屏東三地門、宜蘭大同、花蓮秀林等十處，向居民宣導居家用火安全知識，服務約 800 人次原鄉民眾，提升其風險意識。
- (4) 透過多元管道推廣及教育民眾風險預防觀念，包括 LINE 官方帳號、「南山，南得好靠山」Facebook 粉絲專頁、官方網站等，適時提供即時資訊，例如在暑假出遊旺季，提醒在旅途中重視風

	<p>險之管理，以及在颱風侵襲時，推播防颱措施資訊，幫助用戶降低風險。</p> <p>(5) 南山產物自 2022 年起，與國內多所大學進行產學合作計畫，延攬保險及財務金融相關科系學生至企業實習，培養年輕人才，體驗產物保險的實務運作，表現優秀者於畢業後得優先獲得正式的工作機會。截止至 2024 年共延攬 17 位學生至企業實習，其中 14 名實習生於實習計畫結束後，成為正職員工。</p>
--	---

#### 構面四：理賠管理

構面內容	說明
<p><b>對顧客之請求，回應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充份了解</b></p>	<p>秉持「從客戶角度思考」的企業文化，南山產物各部門在日常作業中落實公平待客精神與規範，自 2022 年起，連續三度蟬聯公平待客原則評核前 25% 績優企業，其中在理賠服務方面實施一系列措施，主要面向包括：</p> <p>一、運用數位化工具提升理賠服務效率</p> <p>(1) 車險理賠領先業界推出「一通電話即時受理、自動派案及主動通知」等創新服務，取得多項由經濟部智財局審定核准的保險科技專利，且後續再優化管理系統即時受理、自動派案與主動通知功能，並針對不同險種之程序進行優化擴大服務範圍，於 2022 年起包括企業險、意外及醫療保險皆跟進執行自動派案作業，同樣取得相關專利證書。</p> <p>(2) 建置理賠影像掃描作業管理系統，提供客戶多元管道快速遞送理賠申請文件，提升服務效率與品質，也落實無紙化的環保理念。</p> <p>(3) 定期針對理賠客服進線量、接通率進行檢視與檢討，並設定高標準理賠接通率服務指標，以提供客戶友善之電話服務。</p> <p>(4) 於官網和 LINE 官方帳號上設置「理賠服務」專區，以簡單易懂的分類與說明，使客戶瞭解理賠所需之資訊、文件與流程，並提供個人保險(車險、住宅火險、個人傷害險及旅遊保險)線上理賠進度查詢，讓保戶可即時掌握理賠處理進度；同時，為減少紙張使用並提供保戶更順暢之理賠服務，於 2025 年度更結合「行動身分識別服務」( MobileID )，推出南山產物會員保戶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 小時之理賠事故通報</p>

及受理服務，與各式理賠補件文件線上上傳功能。除節省理賠申請書及相關文件的郵寄往返時間，提升處理時效，減輕客戶在收發紙本文件之負擔，亦帶給保戶更為安全的個人資料傳輸管道。

- (5) 建置專為責任險理賠計算之系統與資料庫，強化理賠專業服務，幫助理賠人員在處理體傷案件時，快速評估合理賠償金額，減少溝通困難與判斷誤差。除提供保戶或第三人參考外，亦可作為教育訓練工具；此系統亦獲經濟部智慧財產局新型專利證明。

## 二、建立客戶意見回饋管道及友善服務

- (1) 在理賠處理過程中的關鍵流程訂定「關鍵行為及服務準則」，就攸關客戶權益及客戶最為關心的重要流程環節，訂定服務行為標準，強化理賠人員落實主動從客戶權益角度，善盡揭露相關處理流程資訊與重要應注意事項，並透過標準說明用語範例，以同理心及友善關懷的方式，優化溝通與服務品質，進而提升服務滿意度，前述準則包含對高齡者、身心障礙者、原住民、新住民之服務關鍵行為準則，以提供弱勢者更友善之服務。
- (2) 為傾聽顧客心聲，每月執行理賠服務滿意度調查，內容涵蓋服務效率、人員專業水準等，並於 2023 年起採用 Survey Cake 進行即時滿意度調查，以更加便捷且多元的方式收集客戶回饋，針對各方面執行質化量化之分析，找出客戶遭遇的問題、表揚客戶讚美的同仁，引領同仁服務行為，提升服務品質及落實公平待客原則。根據 2024 年客戶滿意度調查結果，南山產物整體的理賠服務獲得高達 94.1% 的滿意度，並收到超過 1,000 件客戶正向回饋。
- (3) 為深植服務 DNA 並激發同仁服務熱忱，2024 年舉辦服務之星選拔活動將公司「誠信第一服務至上」、「利他的初衷」、「溫暖的專業」、「開創的勇氣」四大價值觀作為選拔的主要精神，並透過案件處理數、回覆率、結案率及客戶讚美等各項工作效率與服務品質綜合評比，每月選出積分最高優秀員工，藉由此活動的進行，提升電話及櫃檯客服人員與理賠服務人員的專業度及處理能力，讓服務品質及效率得更符合客戶期許，以客觀、全面、快速的了解顧客，提供更貼心的客戶服務。除於公司網站及梯廳公告外，並由總經理親自頒獎、給予勉勵，讓服務優質人同的努力讓大家看見，讓好的服務 DNA 培植在每個人心中。
- (4) 為強化民眾申訴之跨部門協調功能，「南山產物組織辦事細則」中明訂，由獨立部門品牌暨客戶關係發展部門專責處理爭議案

件，以保護陳情人及維持處理之獨立性，且為提昇申訴案件處理效率並保障客戶權益，司由獨立部門專責處理爭議案件，以保護陳情人及維持處理之獨立性，並訂有「南山產物消費爭議處理制度」，並經董事會通過，於收受消費爭議案件之日起 30 日內為適當之處理及回覆申訴人；此外，本公司更建置完善申訴處理制度與程序，落實執行檢視每一個申訴案件根因，於 2024 年評議件數比率相較 2023 年降低近 3 成，申訴人主張有理由比率為 0%。

(5) 本公司申訴處理專責單位就申訴態樣進行統計分析，定期提供製作報告予高階管理主管，以利其瞭解整體申訴案件類型及處理情形外，並於公平待客工作小組下設之申訴小組會議中，逐案檢討發生原因、有無違反公平待客或金融消費者保護法、並研擬改善措施，再由工作小組進行複審，最後每季由獨立董事主持之公平待客推展委員會就個案妥善處理、流程環節改善加以檢討並呈送董事會，以確保客戶權益。

(6) 南山產物主動導入「ISO 10002：2018 客戶申訴處理管理系統驗證」，通過跨部門盤點、溝通、統整及稽核訓練，提升客訴案件處理程序及管理機制，並成為首家取得 SGS ISO 10002：2018 驗證的財產保險公司，且於保戶之申訴案件處理結束後，進行滿意度調查，以持續提升本公司「申訴處理過程」之服務品質。

(7) 本公司營業據點廣泛，為提供更友善、貼心的服務，除設立友善服務櫃台，並制定「友善服務櫃台關鍵行為服務準則」，同時提供表單服務易讀版說明，以及線上預約專人到府服務。另，2024 年底前已在全台服務據點的櫃台前等候區，設置電動輪椅專用充電插座，供身障保戶於等候服務時順便充電，並針對叫號機語音播放，增加「台、客語」，以完善高齡友善服務措施。對於聽語障礙族群，本公司亦有提供手語視訊翻譯服務，經預約後，將安排手語翻譯員透過線上平台進行翻譯；而視障者族群，於全台服務據點門口處張貼「歡迎導盲犬進入」之標示，打造友善服務環境。

### 三、主動聯繫客戶說明各項權益

(1) 針對理賠未兌現支票，本公司採取主動通知受款人的作法，確保客戶權益。此外，如受理健康傷害險被保險人身故案件，主動查詢該被保險人於本公司之有效保單，通知相關單位續行處理退費聯繫之事宜。而保戶申請車體險或竊盜險之理賠案件，經理賠查

	<p>審結果確定為標的物全損之情形，主動向保戶說明後，協助辦理其他未賠付險種保費之退費。</p> <p>(2) 為使客戶明瞭理賠內容，確保其知的權益，本公司所有險種皆會寄發理賠明細通知客戶，且為響應無紙化之環保理念，於 2022 年針對寄發之理賠明細通知進行優化，完成建置以簡訊或電子郵件方式之電子化服務。</p> <p>(3) 隨著掌握社會情勢的變化，適時於官方網站或媒體，提供各項理賠說明，如疫情趨緩後，因應赴海外旅遊人次增加，針對旅平險各項理賠進行說明與整理常見問答集資訊；亦於颱風來襲前預先就氣象局預測可能之受災地區發送關懷簡訊，除告知理賠資訊外，提醒客戶注意安全、加強防颱。</p>
<p><b>相關維修、重置及其他理賠服務，應納入 ESG 各項議題</b></p>	<p>一、為增進弱勢民眾基本保險保障，本公司於 2023 年率業界之先，推出全台首張的財產保險微型保單「微型火災不便費用保險」，針對中低收入及低收入戶族群，若居住處所不幸遭遇火災事故發生後，能獲得定額 8,000 元的火災不便費用保險金。</p> <p>當火災規模較大時，主動透過與縣市政府溝通確認後，成立理賠小組，啟動專人快速理賠服務，及時提供受災之中低收入、低收入民眾慰問金與必要之協助，幫助保戶解決基本飲食、臨時住宿等急需問題。</p> <p>這項設計延續南山一貫「急難即時救助」的精神，有別於等待捐款與中間單位轉介，更強調以保險機制迅速提供災後可立即動用的資源，幫助受災戶應急、穩定生活，今年 7 月彰化縣北斗鎮發生一起不幸的透天厝大火。本公司從媒體報導中得知，該處隔了 32 間套房，推估恐有弱勢民眾受災，第一時間與彰化縣政府連繫後，立刻成立理賠小組，啟動專人快速理賠服務，在彰化縣社會處的協助下迅速取得名單，視保戶狀況，採匯款或現場方式發放慰問金，並提供必要協助。彰化縣社會處人員提到，提供這項保障如同一場及時雨，讓中低收入、低收入民眾暫時能有一筆錢可使用，不至於困頓流離，也給予心理上很大的慰藉。</p> <p>二、針對投保「南山產物住宅火災及地震基本保險」、「南山產物住家綜合保險」、「南山產物居家綜合保險」者，加繳保險費後，南山產物擴大提供住家綠能升級附加條款，保戶於承保之保險事故發生，導致保險標的物毀損，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，理賠金額可提高至主保險契約約定核算各項理賠金額之 150%。</p>

	<p>三、推出「超額颱風及洪水保險附加條款」商品，提供投保傳統「南山產物住宅火災及地震基本保險」(主保險契約)之保戶於面臨極端氣候有更充足的保障選擇，本商品主要針對保險標的物直接因颱風或洪水事故發生損失時，扣除主保險契約「住宅颱風及洪水災害補償保險」理賠應給付之部分依本附加條款之約定，負賠償責任；此外，保戶於本商品承保的颱風或洪水事故發生後，有清除受損標的物之清除費用支出或因承保的建築物不適合再居住，於修復或重建期間衍生之合理臨時住宿費用支出，亦可依條款內容，獲得一定程度之賠償。</p> <p>四、落實嚴謹理賠管理機制，理賠人員不得自行交易賠款或費用給自己本人，系統於自動檢索進行卡控機制，無法續行交易作業，應由主管或授權人員執行。此外，每月會產製報表，檢視受款人是否為理賠人員，並確認是否經主管或授權人員審核放行。</p>
--	---

## 構面五：銷售與推廣

構面內容	說明
<p>提供銷售 / 行銷人員 ESG 議題之產品 / 服務知識的教育訓練；在行銷策略或活動，納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息</p>	<p>一、針對業務夥伴推動多元化內部教育訓練課程，包括金融友善、公平待客、防制洗錢、資訊安全等，每年需要完成 6 小時的法令遵循數位課程，並透過銷售作業平台「產險 e 學園」，提供 ESG 議題相關教育訓練，每年要求完成高齡客戶投保權益保障的相關課程 2 小時並測驗合格，未完成者將被取消招攬高齡客戶保險商品的資格。</p> <p>二、透過 LINE@系統派送「滿意度調查」問卷(如：課程滿意度調查、數位工具使用體驗調查)，透過問卷瞭解業務夥伴之需求與期望，以利改善教育訓練品質、提高數位工具使用滿意率與提供滿足需求的課程訓練與服務技能。同時，藉由提供符合需求的學習資源，提高業務夥伴的行銷技能與服務專業度，進而提供客戶合宜且專業的客戶服務。如：因應電動車市場趨勢，並配合「充電樁綜合保險」、「電動車專屬保險」之推出，透過內部業務夥伴教育訓練，傳達商品設計理念、未來趨勢、環保議題以及市場商機，讓業務夥伴清楚 ESG 在保險行業中的影響及產品內容。</p> <p>三、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</p>

	<p>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 2024 年底，南山產物除了在個人險商品的電子保單使用比率已超越七成外，亦新增企業險商品導入電子保單，整體電子保單使用率逾 65%。</p> <p>四、推行光學字元辨識(OCR)要保文件進件與電子保單發單等 e 化便捷服務，引導業務夥伴透過線上完成行銷作業，減少臨櫃車程往返、紙張耗用等。自 2023 年陸續推出「車險、企業險要保文件 OCR 上傳功能」，並針對案件上傳照會補件所需資料，截至 2024 年 12 月底 OCR 使用率已達到 80%，透過影像系統上傳，大幅度提升保單行政效率，讓服務品質優化，也降低列印、分類、裝訂等人工作業，並達成無紙化，且藉由科技利用影像核保提升服務效能與客戶滿意度，確保客戶服務不間斷。</p> <p>五、本公司自 2017 年起開放網路投保服務，推出「南山 e 保站」平台，提供多樣化的保險商品，滿足客戶的不同需求。近期，南山產物進一步優化網路投保系統—「網路投保中心」，透過自動串接關貿網路平台與監理站，實現車體險的線上自動核保，提升投保效率。目前可投保商品類別包含：旅遊保險、電動機車保險、汽車保險、機車保險等，並規劃於未來持續擴大適用之商品類別。</p>
<p><b>確保商品與服務範圍、利益及相關成本等，已充分說明且被充分了解</b></p>	<p>一、為確保刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，所有文宣內容符合《金融消費者保護法》及其他相關法令的規定，南山產物訂有「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料暨輔銷工具及訓練教材管理辦法及各式商品簡介應揭露事項自行檢核表」，要求承辦人員及複核主管依據檢核表逐項確認，並經各部門單位法遵主管覆核後，方可正式使用。</p> <p>二、在商品文宣設計上，根據不同通路需求，詳細揭露商品特色、專案內容、承保對象、核保規範、保障內容及案例說明等，確保商品資訊能夠完整傳達給客戶；並於通路廣告文宣，藉由豐富簡單易懂的圖文帶領消費者初步認識保險商品外，更能透過文宣中 QR Code 連結商品詳細資訊，深入瞭解並詳讀該保險商品之條款內容，提供正確且完整的資訊。</p> <p>三、為讓業務夥伴清楚瞭解公司的商品與服務範圍，除了提供實體與數位課程外，也將商品 DM 置放於 LINE @for Agent 平台，提供業務夥伴即時獲得商品知識與行銷新知，進而向客戶傳遞完整之資訊。</p>

	<p>四、於 2024 年推出「金好問」業務員版智能客服，功能以常見 FAQ 為主，精選 200 多項涵蓋商品、承保、理賠等作業之常見問題集，提供業務員能快速直接透過手機、平板、電腦進行查詢，立即取得相關資訊並回應，提升充實專業性，給予客戶更精準與符合需求的服務。</p> <p>五、配合通路需求，製作電子式訓練教材，並安排人員至通路進行教育訓練，內容涵蓋商品資訊、作業準則、平台操作方式、理賠服務應注意事項及作業流程、及各項作業的常見問答集等多元面向，讓通路參與銷售的前線業務員及後勤行政人員，皆可以透過完整的培訓，提供精準的服務給客戶。</p> <p>六、為減少保險資訊落差，本公司針對客戶經常性需要填寫，以及經常性需要通知客戶之文件，主動檢視調整文字內容，以易讀、易懂為前提，提升客戶理解，避免資訊上產生落差。此外，配合產、壽險公會號召，與保險同業共同製作、出版提供心智障礙者瞭解保險的易讀手冊，後續除了在產、壽險公會官網公告外，並上傳至公司官網金融友善專區、熱門連結及公平待客專區公告。</p> <p>七、為服務多元族群，本公司於官網建置「多國語言車險保戶重要權益專區」，針對車險保戶重要權益之文件翻譯有三種語言(英文、越南文及印尼文)，提供國內人數較多的越南及印尼新住民，能以最熟悉的語言瀏覽，並於全台分公司櫃台亦使用翻譯軟體，如遇到其他國籍之客戶臨櫃作業時，可即時透過手機進行多語即時雙向翻譯溝通，進而瞭解客戶的需求並提供適合的商品與服務。</p> <p>八、行動裝置保險現場銷售相關資訊透明，業務人員於現場銷售行動裝置保險，僅限消費者於門市購買新機當下依規定展示並向客戶詳細說明保險商品文宣，確實揭露保障內容、注意事項、保費資訊、理賠範圍、送修流程與解說權益義務等關鍵資訊，落實先說明後投保，強化資訊揭露，保障消費者權益，提升透明度與信任度。</p>
--	--

## 構面六：投資管理

構面內容	說明
<p>應採行責任投資(PRI)原則，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中</p>	<p>一、將整體投資政策中納入 ESG 評估，包括已制定明確的政策，將不宜投資企業(如賭博、色情、國防、軍火等)列入黑名單，並每年定期更新，提供與要求受託機構依循。</p>

	<p>二、在選擇新增投資標的時，會檢視該公司是否涉及違反 ESG 重大議題或法規，並參考集保所公司 IR 平台之 ESG 評鑑結果。同時定期出具投資檢討報告，若發現投資標的之 ESG 評分有顯著惡化，將會評估原因並納入投資調整考量。全權委託作業也將 ESG 納入投資考量，確保符合本公司的投資永續性。</p> <p>三、在投資前控制作業程序中，特別強調對高碳排產業(如石油與天然氣、電力公司、化學業、金屬與礦業及航空產業等)的額外審查，確保這些公司有溫室氣體減排規劃或低碳轉型計畫，每月亦會評估這些高碳排產業投資標的之資金比重，並將評估結果納入投資決策程序。</p> <p>四、基於財務性投資原則，在持有投資標的時，會根據 ESG 議題和重大不利氣候風險進行評估。如涉及重大 ESG 議題或損害股東權益，將表達反對或棄權意見；若議案內容涉及低碳轉型計畫，則會表達贊成。2024 年，在被投資公司的股東會投票中，均無違反 ESG 相關議題。</p> <p>五、南山產物投資經理人需定期出具投資檢討報告，內容包括 ESG 評估，並由總經理覆核。2024 年，所有投資均定期完成 ESG 檢討報告，確保持續提升投資標的之 ESG 表現。</p> <p>六、本公司投資檢討報告，會查詢被投資公司於集保所公司 IR 平台之 ESG 總分結果，並將查詢結果納入投資評估，提升投資決策的透明度，確保不偏離本公司所設定的永續投資策略。</p>
--	---

## 原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題重視

### 構面七：客戶與供應商

構面內容	說明
<p><b>與客戶及供應商充分溝通 / 管理 ESG 議題之好處，告知公司對於 ESG 議題之期望與要求</b></p>	<p>本公司透過制定內部規範及標準，確保綠色採購和環境永續發展。</p> <p>一、為善盡企業社會責任並推動環境永續發展，本公司於「一般採購作業準則」的採購原則，明訂各項採購應納入環境保護、節能減碳之綠色採購精神，在符合品質要求的前提下，優先採購具環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章、碳足跡減量標籤、臺灣木材標章及經認列之國外標章，或其他具有再生材質、可回收、低污染、省資源等相關條件之綠色產品，並落實「採購在地化」減緩因採購行為所衍生之碳足跡。</p>

	<p>二、同時為確保本公司之供應商，於生產與提供服務過程中，應善盡並承擔相應之社會責任，2024 年度第三季另訂有供應商社會責任承諾書，並由各採購單位邀請配合廠商簽署；當年度與本公司有交易之廠商簽署社會責任承諾書之數量已達 60 家，占整體交易家數約二成。</p> <p>三、在與客戶溝通部分，申請取得「財產保險服務」、「電子保單」雙碳標籤，目前包括在保單 DM、保險證明書、續保通知單、收據等與客戶相關文件上，揭露碳標籤資訊，讓客戶能清楚瞭解，藉此強化及提升環保意識。</p>
<p><b>提供客戶與供應商相關資訊與工具，協助其管理 ESG 議題</b></p>	<p>一、對於本公司之客戶</p> <p>本公司為提供企業持續營運之保障，針對於大型企業客戶提供損害防阻服務，以強化客戶的作業安全性，並協助企業有效管理營運風險。服務內容涵蓋現地風險查核、風險辨識講習、安全講習（如企業消防安全/火場求生/地震安全），或針對電氣設備執行紅外線熱影像檢測，並於 2024 年新增如：電氣櫃/箱/盤外之電纜線外溫等紅外線熱影像掃描之服務項目。</p> <p>二、對於本公司之供應商、承攬商</p> <p>(1) 本公訂有「供應商社會責任承諾書」，邀請配合之供應商、承攬商簽署，期許與供應商共同努力遵循「誠信經營」、「勞動與人權」、「永續環境」等原則；倘簽署之廠商有違反本承諾書之事實，本公司得隨時要求終止合約或暫停合作關係，屬情節重大者得要求簽屬廠商承擔賠償責任。</p> <p>(2) 透過官網、保險業公開資訊網站等平台，揭露各項 ESG 作為，提高透明度讓供應商、承攬商能夠更清楚瞭解本公司在環境、社會和治理方面的具體成果和未來目標。</p>
<p><b>將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中</b></p>	<p>一、為有效掌握供應商營運狀況及履約能力，會針對其財務能力、公司架構、產品及服務等各項資格條件進行檢視，並確認廠商無涉及洗錢防制查詢系統之登錄列管，即屬本公司定義之合格廠商。</p> <p>二、承上，倘前述廠商，提供之商品服務亦可依公司需求進行調整或符合環境保護及節能減碳之綠色商品或服務，本公司則將考量優先選用該廠商。</p> <p>三、明訂各項採購案優先選用地供應或承攬商，以減少採購商品碳足跡，並支持提供低碳永續商品與服務之在地企業，同時減低採購風險。</p>

<p><b>鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題</b></p>	<p>除在內部流程中強化 ESG 議題的管理，本公司也積極鼓勵其供應商運用相關揭露與申報架構來揭露 ESG 資訊。</p> <p>一、持續在內部流程中強化 ESG 議題的管理，例如除了品質和服務能力外，也會評估考量供應商、承攬商的環保和節能表現，促進整個行業對永續發展的重視。</p> <p>二、採購單位應填具之廠商評估表中，將「廠商是否可提供或配合提供符合環境保護、節能減碳之綠色商品或服務」，列為評估項目之一。</p>
--	---

## 構面八：保險人、再保人與經紀仲介機構

構面內容	說明
<p><b>向相關機構推廣採用永續發展原則</b></p>	<p>一、本公司依據「南山產物永續保險承保準則」，將於 2025 年起針對商業合作夥伴展開各項 ESG 議合行動，包含提供本公司採納與落實各項 ESG 作為，並將鼓勵有合作關係之保經代通路自主遵循各項 ESG 準則及框架並揭露相關作為。</p> <p>二、南山產物藉由再保險安排進行風險分散與轉移，來確保公司得以穩健經營。目前於再保人的選擇上，除了各項專業及適法性外，對其公司 ESG 相關政策也相當重視，以其中一個合作夥伴 Hannover Re 為例，該公司致力於 2050 年在其財產保險承保組合中實現淨零排放，且與南山產物共同關注氣候變化的影響，及如何減少化石燃料的影響來減輕環境負擔。</p> <p>三、不定期與國際保險經紀公司會議中，就 ESG 相關議題進行討論，包括 2024 年與威達信集團(Marsh McLennan)就氣候相關財務揭露(TCFD)、碳排數據資訊等進行實務交流。</p>
<p><b>鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題</b></p>	<p>鼓勵保經代通路，透過電子郵件(EDM)取代印刷品，減少紙張消耗，降低環境負擔，並積極推動電子式強制證及電子保單的使用。2024 年本公司保經代通路電子保單使用比率達 68%，較 2023 年度的 44.3%大幅增加了 23.7%。</p>

### 原則三：和政府、監管單位及其他重要利害關係人共同推廣 ESG 議題

#### 構面九：政府單位、保險監理單位及決策者

構面內容	說明
<b>支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構</b>	<p>本公司支持政府單位、保險監理單位及決策者，協力推動有助於 ESG 議題的管理、創新及風險減少的政策和法令架構。透過多樣化的保險商品及創新服務，落實永續承諾。</p> <p>一、響應政府「綠色金融行動方案 3.0」及「2050 淨零排放政策路徑藍圖」，啟動溫室氣體盤查，檢視每年營運產生的碳排量，並透過汰換節能設備、採購綠電、午休熄燈、公共區域照明分時段減量等，以達成與南山人壽共同設定之科學基礎減碳目標。</p> <p>二、支持金管會發布之「綠色及轉型金融行動方案」，若投資標的屬本公司認定之高碳排產業，則須確保該企業有相關低碳轉型計畫。</p> <p>三、積極響應金管會推動電子保單的政策，2024 年度，除個人險商品電子保單使用率已於 7 成外，亦新增企業險商品導入電子保單，公司整體電子保單使用率已餘 65%。</p> <p>四、因應政府推動產業轉型及能源轉型，除持續推出各項具促進節能減碳效益或鼓勵住宅災後綠建材更新之保險商品外，亦積極參與再生能源案場承保。</p> <p>五、為提高對碳排放和氣候變遷的意識，環境部鼓勵企業減少其產品和服務的碳排放，而南山產物也積極導入 ISO 14067 碳足跡標準，完成「財產保險服務碳足跡計算」，「電子保單碳足跡計算」，並取得環保署<sup>註 1</sup> 碳標籤，成為國內首家取得「財產保險服務環保署<sup>註 1</sup> 碳標籤」、「電子保單環保署<sup>註 1</sup> 碳標籤」雙標籤的金融保險業者。同時，還針對 2020 年所有電子保單，導入 PAS 2060 碳中和實施標準，領先業界達成「電子保單碳中和」，實現「零碳電子保單」。</p> <p>六、針對財務碳排放計算，包括投融資業務、保險業務，積極參與產險公會舉辦之相關會議，對於範疇三之計算方式、指引制定進行溝通。</p> <p>七、為提供保險安全服務與環境，落實金融消費者資訊安全保護，積極參與政府推動的防詐措施，共同打擊詐騙集團，維護金融消費者權益；持續導入創新科技，提升防詐能力，率產險業之先於 2024 年 10 月啟用「68899」企業專屬簡碼，於保戶通知文件宣導公司啟用「68899」企業專屬簡碼，提醒保戶留意電信詐騙，小心求證。官方</p>

	<p>網站設置防詐騙專區，提供保戶詳細防詐騙資訊及常見問答。並透過 YouTube、Facebook、Instagram、Line 等平台，向保戶傳達防詐知識。另進行全體內勤人員進行防詐教育，加強同仁識詐防詐能力。</p> <p>註 1：行政院環保署已於 2023 年 8 月升格為行政院環境部。</p>
<p><b>透過與政府單位及保險監理單位溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案</b></p>	<p>一、針對近年政府提出多項電動運具之推廣方案，南山產物推出包括「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」等，透過提供電動車主避險需求，間接鼓勵使用電動運具；同時響應政府推動之建築部門產業轉型，亦配合推出「住家綠能升級附加條款」，鼓勵以綠能建材設備修復或重建保險標的物。</p> <p>二、為增進弱勢民眾基本保險保障，擴大國內微型保險範圍，本公司主動向金管會提案，規劃推出全台首張財產保險微型保單後，於 2023 年 8 月獲得核准試辦「微型火災不便費用保險」，與南山人壽慈善基金會合作，以捐贈保費方式，讓國內低收入戶、中低收入戶能夠在免負擔保費之下，若其居住處所不幸遭受火災事故，導致建築物本身或屋內物品毀損，每人可獲得定額 8,000 元的火災不便費用保險金。目前已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣、彰化縣、台南市、嘉義市等完成合作。</p>

## 構面十：其他主要利害關係人

構面內容	說明
<p><b>透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展</b></p>	<p>一、本公司推動與多元利害關係人的合作，尤其在偏鄉地區的防災教育議題上，結合母公司「南山原鄉關懷列車」的資源，號召公司員工擔任義工，深入全台多個縣市，進行偏鄉防災教育活動，透過闖關問答的形式，並製作防災包向居民宣導居家用火安全知識。</p> <p>2024 年防災教育行動走訪新北烏來、新竹五峰、苗栗泰安、台中太平、南投信義、嘉義阿里山、高雄桃源、屏東三地門、宜蘭大同、花蓮秀林等十處，有效提升當地居民防災意識。</p> <p>二、除配合南山人壽慈善基金會投入偏鄉防災教育，亦與縣市政府合力推動「微型火災不便費用保險」，逐年增加合作之縣市數量，提高低收入戶、中低收入戶於居住處不幸發生火災事故時可獲得急難救助之覆蓋率；同時亦發現社福團體於執行照護等專業服務職務時，無專屬之保險商品可投保，故率先開發「社會福利團體與機構專業責任保</p>

	<p>險」，轉嫁社福機構人員於執行職務時可能承受之風險，讓照護員更可勇於任事。</p> <p>三、為提前預防或減少潛在損失、損害發生，在 2024 年共提供了 102 場次的企業損害防阻服務，內容包括：</p> <p>(1) 辦理常見風險對應之損害防阻宣導，提供 25 件損害防阻建議書及 2 場次企業安全講習，幫助企業了解和應對潛在風險，提升風險管理能力。</p> <p>(2) 提供紅外線安全檢測服務達 75 場次，協助客戶發現 58 處需追蹤或需立即改善的風險點，從而有效降低客戶的作業風險，提升企業和個人在面對各種風險時的應對能力；並於本 2024 年新增電氣櫃/箱/盤外之電纜線外溫等紅外線熱影像掃描之服務項目。</p>
<p><b>透過與跨產業別、地區、各企業、產業協會溝通，充分瞭解並管理 ESG 各項議題</b></p>	<p>在公司治理與風險管理方面，因應全球暖化極端氣候影響加劇及支持主管機關防制洗錢與打擊資恐政策，積極參加各項氣候風險相關議題的說明會、課程與研討會，提升公司治理與風險管理相關專業水平，包括 2024 年交通部中央氣象署舉辦的「氣候資訊在 TCFD 實體風險評估之應用-基礎課程」、產險業同業公會辦理之「各項有關範疇三之盤查方法學、揭露、確信(查證)及近程與長期減碳目標與策略之規劃」會議、金融業淨零推動工作平台舉辦的「金融業財務碳排放範疇三計算說明與實務演練」線上課程；亦參與管機關與政府及非政府組織合辦之「金融業洗錢防制及打擊資恐資武擴研討會」，提升及了解保險業防制洗錢及打擊資恐之監理實務及防範金融犯罪 2024 國際發展與關注議題。</p> <p>商品服務與核保管理方面，參加各相關議題的公聽會與政策討論會，提升專業職能與服務品質，如 2024 年產險公會舉辦之「儲能案場風險分析」、「綠色保險研討會-離岸風場實務經驗與未來因應」、高階經理人永續發展舉辦之「氣候與自然風險下的保險業治理」、財團法人住宅地震保險基金舉辦有關的「2024 年第十七屆巨災風險管理研討會」、「從日本能登半島地震反思臺灣地震風險與防災科技現況，兼論國內災防型保險的發展研討會」、中央再保險公司舉辦之「2024 年火災保險核保風險研討會」等。</p> <p>在資安保險服務上，與甯實數位科技有限公司合作，協助客戶檢測網路服務、電子郵件、雲端儲存、帳密是否有外洩狀況等弱點掃描，並提供客戶資安曝險評估報告。</p>
<p><b>透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題</b></p>	<p>一、為宣導居家防災的正確觀念，與金宏安全顧問有限公司合作，舉辦「解密居家用電安全與火場求生」講座，從公司內部開始響應，逐步讓大家瞭解正確的居家用火與災難逃生知識。</p>

<p><b>進行研究與推動教育計畫</b></p>	<p>二、同時，為強化風險意識向下扎根，實踐企業永續責任，於 2025 年攜手鍊放科技股份有限公司 ( Lifund )，整合產學資源，與大專院校學生協作開發以火災防範為主題之防災教育桌遊與教案，藉寓教於樂方式，深入國內偏鄉小學推廣防災教育，傳遞火災預防與應變知識。</p>
<p><b>透過與大眾媒體之溝通，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施</b></p>	<p>一、本公司持續透過 LINE 官方帳號擴展數位保險應用，除提供車險保單查詢、電子保單與強制證下載、資料異動、續保與斷保提醒、理賠進度追蹤等服務功能，亦結合節令時事，定期傳遞生活風險提示。例如夏季用電高峰期間，提醒民眾注意居家電器使用安全以防範火災；畢業求職旺季則推播新鮮人保險規劃建議，協助其提前布局保障藍圖。</p> <p>二、運用「南山，南得好靠山」Facebook 粉絲專頁，以貼近生活的方式傳遞保險知識與風險管理觀念，透過圖文並茂的內容，讓不同世代的使用者能在日常中輕鬆理解保險對於風險轉移與保障生活的重要性，進而建立基本保險意識。</p> <p>三、本公司持續藉由新聞稿發布與媒體專欄合作，主動對外揭露 ESG 行動進展與創新服務，如綠色保險、電子保單推動成果、微型保險落地實績等，提升公眾對本公司永續作為之認同。同時透過議題式專欄，如旅遊風險管理、創業保險需求等主題，進一步引導民眾掌握生活中潛在風險的對應策略，實踐風險意識教育。</p>

#### 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

依照「保險業公司治理實務守則」，本公司每年定期於保險業公開資訊觀測站，揭露推動永續發展執行情形，亦發布於公司年報中。另，除藉由 LINE 官方帳號、「南山，南得好靠山」Facebook 粉絲專頁、平面報章媒體、網路媒體，發布各種永續相關資訊外，針對特定 ESG 專案、報告或里程碑，也會於官網企業永續專區，發佈詳細資訊。

同時，亦持續於母公司南山人壽出版之永續報告書，定期揭露有關「綠色保險商品」、「綠能產業承保」、「企業客戶與合作夥伴議合」、「財產微型保險」、「推動公平待客」、「碳排放計算」等具特色與重要之作為與成效。

自 2026 年起，遵循永續保險原則揭露報告，將合併於本公司擬獨立出版之「2025 年南山產物永續報告書」中，並以附件索引方式，持續讓多元利害關係人瞭解本公司在永續 / ESG 領域的投入作為與成果。