

2023 年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告

Nan Shan General Insurance Principles for Sustainable Insurance report



2024 年 9 月 4 日

目錄

◆ 關於揭露報告	3
◆ 前言.....	4
◆ 2023 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.....	6
構面一：公司策略	6
構面二：風險管理與核保.....	9
構面三：商品與服務	10
構面四：理賠管理	14
構面五：銷售與推廣	17
構面六：投資管理	19
原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視	19
構面七：客戶與供應商.....	19
構面八：保險人、再保人與經紀仲介機構	21
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.....	21
構面九：政府單位、保險監理單位及決策者	21
構面十：其他主要利害關係人	23
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	24

關於揭露報告

南山產物《2023年遵循永續保險原則(PSI)揭露報告》為本公司首度彙整於日常營運中，與永續相關作為之資訊，此報告可於官方網站(<https://www.nanshngeneral.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。期間為2023年1月1日至12月31日，部分永續 / ESG專案績效及數據，為即時呈現永續成果，會延伸至2024年績效內容及數據。

揭露準則

南山產物《2023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：無。
- 現行版本：2024年9月
- 下一版本：預定2025年9月

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.nanshngeneral.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)為南山人壽之子公司，服務據點遍布全台。不僅以專業經營、財務穩健著稱，在業務員專業、科技應用、商品創新及保戶服務等方面，也深獲社會大眾的肯定。同時秉持「從客戶角度出發」的企業理念，致力為個人及企業客戶提供創新多元的保險商品，建構全方位的風險防護網，成為保戶心中首選的保險公司。

在企業永續的理念與作為上，南山產物發揮保險核心價值，提供完整保險商品與損害防阻服務，協助客戶管理生活與營運風險，建構社會風險安全網，並實踐對保戶的承諾，力行社會關懷行動，邁向永續共好願景。

發揮保險業核心價值 發展永續與綠色商品

因應趨勢與響應政策要求，本公司積極推出具社會與環境效益之創新保險商品與服務。2023年8月，在金管會的指導下，推出業界首張財產保險微型保單「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，讓低收入戶、中低收入民眾在免負擔任何保費的情況下，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，能獲得火災不便費用保險金的給付。截至2024年6月，已與屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣及彰化縣等六縣市合作，提供台灣近四分之一的低收入、中低收入戶民眾在財產保險上的風險防護。

在綠能創新商品上，本公司近年推出了包括全台首張 Gogoro 車主 UBI 保險商品(Usage-Based Insurance，使用基礎計費保險)，為全台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。此外，針對環保意識而逐漸成長的電動車市場，本公司也在 2024 年 7 月成為台灣業界第一批推出電動車專屬保險之產險公司，同時提供「充電樁綜合保險」，滿足電動車車主的避險需求。其他綠能商品還有「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、以及在企業險方面提供太陽能業者相關電子設備保險、參與大型離岸風力發電廠之共保業務、以及為風險管理提供安全檢測諮詢、風險評估與損害查勘等客製化服務等，強化客戶的作業安全。

產險業唯一連續三年名列「公平待客評核」前 25%之績優企業

南山產物落實從客戶角度思考的企業文化，連續三年名列金管會「公平待客評核」前 25%績優企業之列，展現恪守公平待客原則、以行動成為「客戶幸福的捍衛者」之具體成果。首先，本公司在客戶與理賠服務上結合金融及保險科技，率先業界推出「一通電話立即受理、進度主動通知」車險理賠服務，此項理賠服務取得七項保險科技專利，更設定高標準且明確的服務指標，每月執行滿意度調查，即時回應客戶的需求。

其次，為保障消費者申訴權益、提升消費爭議處理品質與效率，於 2023 年導入「ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證」，成為首家取得台灣檢驗科技股份有限公司(SGS) ISO 10002 驗證的財產保險公司，藉由接軌國際驗證標準，提升消費爭議處理之效率與品質，落實公平待客與誠信經營。

導入與接軌國際標準 全台首家擁有財產保險及電子保單碳標籤之金融業者

南山產物接軌淨零排碳趨勢，近年來積極推動各項永續低碳行動，除了積極進行碳足跡盤查的基礎工程，定期盤查水、電等能源耗損之外，也針對保單在生產過程中所產生的碳排放進行計算，作為規劃減碳與實踐綠色金融的基礎。

2021 年本公司導入 ISO 14067，取得財產保險服務「環保署(現改制為環境部)碳足跡標籤」，及 PAS 2060「電子保單碳中和」雙認證，達成「電子保單碳中和」、實現「零碳電子保單」。此外，本公司也創產業之先，在 2022 年即獲得「環保署(現改制為環境部)電子保單碳標籤」，在接軌國際標準與營運服務上，積極響應電子保單推動的趨勢與政策。

作為南山人壽整體永續發展上的一環，南山產物亦積極參與南山整體之減碳專案、企業永續報告書編制、氣候相關財務揭露(TCFD)報告書編制等，並於今年首度遵循永續保險原則(PSI)，透過公開、透明之資訊揭露，向相關利害關係人呈現我們在環境、社會與公司治理面的作為與成果。

2023 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>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</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，且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，每年至少召開兩次會議、每年至少一次向董事會報告推動情況。</p> <p>二、導入並接軌適用的國際管理系統與認證，包括遵循 ISO 14067，完成財產保險服務、電子保單碳足跡計算，並取得向環保署(現改制為環境部)申請碳標籤獲核准，成為國內首家擁有「財產保險環保署(現改制為環境部)碳標籤」及「電子保單環保署(現改制為環境部)碳標籤」雙標籤的金融業者。</p> <p>三、為監控氣候相關風險之管理情形，並響應政府綠色金融行動方案 3.0 政策規範，本公司遵循國際管理系統，掌握營運中的碳排數據，行動方案包括：</p> <p>(1) 保單碳足跡：遵循 ISO 14067，完成財產保險服務、電子保單碳足跡計算。</p> <p>(2) 溫室氣體盤查(範疇一、二)：遵循 ISO 14064-1，每年進行公司營運據點範疇一、範疇二之溫室氣體盤查作業，並計劃透過採購綠電及汰換節能設備等方式進行減碳。同時，依南山人壽簽署承諾科學基礎減碳目標(SBTi)遞交審查，以 2022 年為基準年，訂定範疇一、二至 2030 年將累計減碳 42%。</p> <p>(3) 財務碳排放計算(範疇三)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 投融資業務：與南山人壽共同採用《碳會計金融合作夥伴關係》(PCAF)精神，依循其方法學計算投資組合財務碳排放，作為管理投資組合之氣候相關風險評估工具。同時，依南山人壽簽署承諾科學基礎減碳目標(SBTi)遞交審查，以 2022

	<p>年為基準年，範疇三投資組合至 2028 年，通過 SBTi 目標比例須達 50.2%。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保險業務碳排放計算：已參與產險公會舉辦之討論會議，因現階段計算方式尚未定案，將再視相關指引，導入計算碳排放。
<p>公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通</p>	<p>一、南山產物根據聯合國永續保險原則(PSI)，建立固定管道系統化與所有權人溝通 ESG 議題，確保所有權人瞭解公司 ESG 執行情況。</p> <p>二、承上，除定期參加南山人壽召開之「企業永續委員會」，並從 2017 年起，每年參與《南山人壽永續報告書》編制前的啟始會議、教育訓練工作坊，特別在「綠色保險商品」、「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 ESG 專案，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 氣候相關財務揭露(TCFD)：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「臺灣 2050 淨零排放路徑藍圖」，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。 (2) 科學基礎減碳目標(SBTi)：南山人壽於 2023 年初簽署承諾科學基礎減碳目標，並於同年底完成設定範疇一、二及範疇三減碳目標遞交審查，而南山產物須共同完成設定之目標。 (3) 道瓊永續指數 (DJSI)與碳揭露專案 (CDP) 試填：為與永續趨勢接軌，並提前瞭解國際性 ESG 評比要求與方式，南山人壽從 2022 年執行 DJSI & CDP 問卷試填與精進，本公司從商品核保納入 ESG、未承保煤氣或非常規油氣等議題提供資訊。 (4) 永續金融評鑑：由金管會從 2022 發起的永續金融評鑑，南山人壽為受評對象之一，在涵蓋子公司的議題上，南山產物特別揭露推廣微型保單、綠色保險銷售、電子保單使用率等議題。 <p>四、定期於保險業公開資訊觀測站、公司年報、官網成立企業永續專區等管道，揭露永續政策與各項永續作為。</p>
<p>員工雇用、訓練及相關員工計畫，應納入 ESG 各項議題</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</p>

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。

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：

- (1) **員工健檢**：本公司提供超過 82 項之項目(法定為 16 項)，並針對 40 歲以上內勤員工，每兩年一次補助肺腺癌篩檢專案，以及員工健檢異常個案追蹤與衛教諮詢、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。
- (4) **深耕榮耀與退休福利**：服務年資屆滿三年以上者，按其服務年資給予獎金獎勵，於年資屆滿每十年者，再按其服務年資加發金質徽章。另，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) **員工活動**：每年舉辦家庭日、年終聚餐及其他活動，促進員工情感互動及團隊合作。

三、本公司薪酬定位在金融保險業中位數以上，每年依市場狀況調整薪資，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。

五、透過各種課程項目，舉辦內勤員工之訓練課程，包括共通能力、專業訓練、線上課程、外部訓練等，內容含括 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。2023 年員工各類訓練課程總時數超過 26,000 小時，總人數為 1,009 人。

	<p>六、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。此外，不定期舉辦員工大會，由執行主管與全體員工直接溝通，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>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</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」，明訂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，並皆須提報董事會。</p> <p>四、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，並於 2023 年起，參與五次由產險公會召開之「本國保險業投融資組合財務碳排放範疇三專案會議」，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，亦就投融資的碳排計算、減碳目標設定挑戰等議題，提供建議與回饋意見。</p> <p>五、每年重新檢視並定義高碳排清單，經總經理核可後，根據此清單計算高碳排產業清單佔投資可運用資金的比重，來評估氣候相關風險曝險狀況。</p>
<p>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</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) 商業火災保險之颱風洪水險：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>究、分析及模組工具等</p>	<p>(2) 水險及工程險：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) 個人險商品：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) 災害潛勢地圖應用：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、在進行資本適足性考量時，將天災風險評估納入決策過程，確保公司資本足以應對天災風險。透過詳細的氣候風險評估，制定資本配置策略，確保穩健的財務基礎。</p> <p>三、每年亦在《南山人壽永續報告書》中說明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、本公司持續推出具環境及社會效益之保險商品，提供無論是個人或企業各式保障，相關商品如下：</p> <p>(1) 住家綠能升級附加條款</p> <p>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。本公司推出的住家綠能升級附加條款響應環保、節能理念，目標為提供保戶更環保的保險選項。當保戶因保險事故導致保險標的物毀損時，可以選擇以綠能建材設備進行修復或重建，或者選擇現金賠付，保險公司將不再扣除折舊費用。2023 年全年承保件數逾千件。</p> <p>(2) 電動機車騎乘里程計費保險</p> <p>與 Gogoro 合作推出電動機車騎乘里程計費保險，利用電動機車的里程資訊來計算保險費，承保範圍包括第三人責任保險、車對車碰撞損失保險及駕駛人傷害險等保障。響應政府推動綠色金融與金融科技創新政策，採取全程無紙化的數位保險流程，實現低碳環保作為。根據環境部資料顯示，電動機車每公里排放的二氧化碳為 25.2 公克，遠低於汽油機車的 50.8 公克。故依統計資料</p>

得知，每年每輛電動機車可減少約 124 公斤的二氧化碳排放量。2023 年全年承保件數逾千件。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。

(3) 微型電動二輪車第三人責任綜合保險、微型電動二輪車第三人責任綜合保險超額責任附加條款、微型電動二輪車第三人責任綜合保險刑事訴訟律師費用補償附加條款

因應政府於 2022 年底推行的微型電動二輪車強制險，推出微型電動二輪車第三人責任綜合保險及其附加條款，提供客戶更全面充足的保障。

(4) 充電樁綜合保險、充電樁綜合保險颱風及洪水附加條款：

隨著電動車市場的成長，推出充電樁綜合保險及颱風洪水附加條款，滿足車主在電動車充電設備上的保險需求。承保範圍包括充電樁財產損失保險(針對車主自用、自有之充電樁，提供因外來物碰撞、火災、閃電、雷擊、爆炸、拋擲物或墜落物的損壞賠償)、充電樁第三人責任保險(保障使用充電樁時發生意外事故致第三人體傷或財物受有損害，依法應負賠償責任而受賠償請求時，對第三人付賠償責任)及颱風洪水附加條款(針對車主自用、自有之充電樁因颱風洪水造成之損壞給予賠償)。

(5) 微型火災不便費用保險

響應金管會積極推動的普惠金融政策，本公司推出全國首張財產保險微型保單「微型火災不便費用保險」，透過南山人壽慈善基金會以捐贈保費方式，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，截至 2024 年 6 月，已陸續和屏東縣、新竹縣、澎湖縣、基隆市、南投縣、彰化縣等完成合作，總計讓超過 12 萬名民眾，獲得此項保障。

(7) 再生能源保險商品

針對再生能源領域提供專屬財產保險保障，包括太陽能相關電子設備險及大型離岸風力發電 / 太陽能板案場之設備本體保障。透過這些保險商品，有效幫助客戶分散營運風險，鼓勵其增加綠能設備的安裝及運營，間接促進環境永續效益並有效減少碳排放。

(8) 專業責任保險與責任保險

協助國內知名社福團體「財團法人台灣關愛基金會」，規劃專業責任保險的保障，使其員工從事各項社會福利時，可以轉嫁因給予專業服務或建議引發之風險，是國內首件為社會團體提供的專業責任保險案例。同時，也提供董監事責任險及資安保險，鼓勵公司治理與管理階層勇於任事，同時著重資料隱私保護。

二、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，不僅落實紙張減量，更能減少運輸所需產生的碳排放，相關服務如下：

- (1) 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 7 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。
- (2) 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。
- (3) 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，有效提升服務效率與品質，也落實無紙化的環境理念。
- (4) 持續推廣電子保單，2023 年電子保單數量佔新契約比率約為 66%，並推出強制險「電子式保險證」、手機簡訊接收保單等措施，以落實減碳行動。
- (5) 除推廣電子保單，寄發給予客戶的理賠明細通知，也於 2022 年進行優化，完成建置以簡訊或電子郵件方式，讓相關文件完成電子化作業。

發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫

本公司持續透過多元介面，提升員工對 ESG 議題的認識與瞭解，藉由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。

一、內部溝通與教育訓練

為提升員工共同職能，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。

- (1) 金融友善：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。
- (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的穩定運營與信任建立。
- (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。
- (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) 內勤員工訓練：自 2024 年起，每年進行線上 ESG 教育訓練。
- (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。
- (7) 近年陸續取得「財產保險服務環保署(現改制為環境部)碳標籤」、「電子保單環保署(現改制為環境部)碳標籤」，為深化員工對碳標籤及相關議題的認識，舉辦一系列「關於減碳，你不能不知道的事」內部活動，宣導碳足跡、碳標籤、溫室氣體盤查等主題內容，並設計互動有獎問答，提升員工的參與度。

二、外部訓練與溝通議合

- (1) 不定期參與外部研討，透過各項產物相關議題的公聽會與政策討論會，提升產險業界的專業水平與服務品質，包括 2023 年產險公會舉辦之「綠色保險研討會」、保發中心舉辦之「天災用風險係數及巨災風險試算說明會議」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

	<p>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。2023 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 23 件，提供紅外線安全檢測服務達 75 場次。</p> <p>(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、桃園復興、新竹五峰、台中和平、南投信義、嘉義阿里山、高雄那瑪夏、宜蘭大同與南澳、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。</p> <p>(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>
--	---

構面四：理賠管理

構面內容	說明
<p>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</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 7 項由經濟部智財局審定核准的保險科技專利，且後續再優化理賠系統即時受理、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>

- (4) 公司於官網和 LINE 官方帳號上設置「保單理賠」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與文件，也提供線上理賠進度查詢，以及為減少紙張使用，進行申請文件上傳和表單下載功能的優化。

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，強化管理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。截至 2024 年 3 月底，整體理賠服務滿意度為 93.7%。
- (3) 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。
- (4) 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，並於公平待客推展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，再由推展小組進行複審，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。
- (5) 南山產物主動導入「ISO 10002 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 驗證的財產保險公司，且於每件申訴案件處理結束後，提供滿意度調查。

	<p>(6) 針對身心障礙人士或高齡客戶，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。</p> <p>(7) 對於聽語障礙族群，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 28 處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。</p> <p>三、主動聯繫客戶說明各項權益</p> <p>(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，例如新冠肺炎疫情期間，針對防疫險商品除了從寬認定理賠，並整理常見問答集資訊；而疫情趨緩後，也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>相關維修、重置及其他理賠服務，應納入 ESG 各項議題</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。當火災規模較大時，主動透過與縣市政府溝通確認後，立即啟動現場賠款現金支付作業，幫助保戶解決基本飲食、臨時住宿等急需問題。</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</p>

	<p>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、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，處理費用應由主管或授權人員執行，系統自動檢索後若交易給自己會卡控。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「在職訓練課程需求及學習滿意度調查」問卷，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。例如因應電動車市場趨勢，於 2023 年推出「充電樁綜合保險」、2024 年推出電動車專屬保險，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、響應無紙化的環保理念，本公司持續推廣電子保單，2023 年電子保單數量佔新契約比率約為 66%，並推出強制險「電子式保險證」、手機簡訊接收保單等措施，以落實減碳行動。</p> <p>四、鼓勵業務夥伴積極推動電子保單、強制險「電子式保險證」、手機簡訊接收保單等措施，以落實減碳行動。過去 2~3 年更增設業務夥伴及保戶電子保單抽獎活動，傳達公司推動無紙化之環保理念。</p> <p>五、持續推行光學字元辨識(OCR)要保文件進件與電子保單發單等 e 化便捷服務，主動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。其中 2023 年 5 月起推出「車險要保文件 OCR 上傳功能」，推廣初期使用率約 11%，至 12 月底達 36%。而 2023 年 11</p>

	<p>月再擴增險種企業險全險種要保文件 OCR 上傳功能，讓數位服務範圍延伸至企業險。</p> <p>六、本公司優化網路投保系統，讓客戶透過手機更方便操作，並改採電子保單寄發，無需紙本文件。2023 年 8 月上線的銀行住宅火險 E 化電子簽署系統，採用線上報價及簽署模式，提升效能與業績。另外，2023 年 5 月上線的「保代行動裝置險專案」，以及 2023 年 10 月上線的「保代旅平險系統」，同樣採用線上作業及電子保單。</p>
<p>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</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。</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、配合通路製作電子學習訓練教材，並安排人員到保經代總公司及通訊處進行商品說明會，教材中包含商品詳盡資訊，亦涵蓋相關成本之解釋，確保保經代銷售人員可以透過這些培訓資料準確傳達給客戶。</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、財務會計部在其控制作業程序中，特別強調對高碳排產業(如石油與天然氣、電力公司、建築材料、金屬與礦業及汽車產業)的額外審查，確保這些公司有減碳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。2023 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。2023 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>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</p>	<p>在採購及供應商戶管理中，南山產物積極推動 ESG，並透過一系列具體措施和標準來確保綠色採購和永續發展。</p> <p>一、為確保供應商符合環境與社會責任的要求，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。</p> <p>二、在公司營運中，遵循政府推動的「綠色金融行動方案 3.0」，參照政府機關頒佈的綠色採購指定項目，優先選擇對環境衝擊較少的產品，如 LED 節能燈具、變頻壓縮機/馬達、油電混合車等。</p> <p>截至 2023 年底，綠色產品佔指定項目採購總金額達 99.8%，包括完成全面汰換七間分公司、八間第二辦公室 LED 節能燈具；完成台中分</p>

	<p>公司及彰化服務中心汰換為變頻分離式冷氣機；執行主管公務車全數汰換為油電混合車。</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>提供客戶與供應商相關資訊與工具，協助其管理 ESG 議題</p>	<p>在與客戶和供應商的互動中，南山產物透過多種方式提供相關資訊和工具，協助其有效管理 ESG 議題。</p> <p>一、為實踐供應鏈永續管理責任，本公司訂定並邀請供應商、承攬商簽署「供應商社會責任承諾書」，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，共同達成 ESG 永續發展之目標。</p> <p>二、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>將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中</p>	<p>一、本公司於「一般採購作業準則」中明確規定綠色採購標準，作為招標與選擇供應商、承攬商之依據，要求各種須經比價的採購案，應優先選擇符合綠色採購精神的廠商得標，其次才是最低報價的廠商。</p> <p>二、明訂各項採購案優先選用地供應或承攬商，以減少運輸產生之碳排，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>三、規劃舉辦綠色採購及 ESG 相關教育訓練活動，提升內部員工於招標時，針對供應商、承攬商的 ESG 作為具備鑑別能力。</p>
<p>鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題</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客戶與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>向相關機構推廣採用永續發展原則</p>	<p>一、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>二、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>三、本公司積極參與 ESG 相關政策與標準的制定，與產業相關協會合作，推動制定有利於永續發展的政策及標準，確保保險業界在實現經濟利益的同時，亦能夠承擔相應的社會及環境責任。</p>
<p>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</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。2023 年本公司訂出保經代通路電子保單使用比率達 40%，經年底統計，使用比率已達 44.3%。</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
<p>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</p>	<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「臺灣 2050 淨零排放路徑藍圖」，啟動溫室氣體盤查，檢視每年營運產生的碳排量，並透過採購綠電、汰換節能設備等，達成減碳目標。</p> <p>二、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</p>

	<p>保署(現改制為環境部)碳標籤，成為國內首家取得「財產保險服務環保署(現改制為環境部)碳標籤」、「電子保單環保署(現改制為環境部)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>三、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>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</p>	<p>一、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、彰化縣等完成合作，總計讓全台超過五分之一符合資格民眾，獲得此項保障。</p> <p>二、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「電動機車騎乘里程計費保險」、「充電樁綜合保險」、「電動車專屬保險」等，透過提供電動車主避險需求，間接鼓勵使用電動運具。其中，「電動機車騎乘里程計費保險」為全台首張可驗證騎乘里程數之車險商品，不需另外安裝車載裝置，直接透過 Gogoro APP 上進行投保的 UBI 商品，車主於更換電池時，自動將里程數計算為下個月應繳的保費，提供公平且具可驗證性計費模式，並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。</p> <p>三、近年來極端氣候所導致之天災風險劇增，為了保障客戶資產，鼓勵客戶使用綠能建材設備，本公司推出「住家綠能升級附加條款」，針對投保「南山產物住宅火災及地震基本保險」、「南山產物住家綜合保險」或「南山產物居家綜合保險」，加繳保險費後，便可投保住家綠能升級附加條款。在於保戶於承保之保險事故發生、導致保險標的物毀損後，選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物時，其理賠金額可提高至損失金額的 150%，最高賠償限額以住宅火險約定之保險金額為限。</p>

構面十：其他主要利害關係人

構面內容	說明
<p>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</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。2023 年防災教育行動走訪新北烏來、桃園復興、新竹五峰、台中和平、南投信義、嘉義阿里山、高雄那瑪夏、宜蘭大同與南澳、花蓮秀林等十處，有效提升當地居民防災意識。</p> <p>二、為提前預防或減少潛在損失、損害發生，在 2023 年共提供了 98 場次的企業損害防阻服務，內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理常見風險對應之損害防阻宣導，提供 23 件損害防阻建議書，幫助企業了解和應對潛在風險，提升風險管理能力。 (2) 提供紅外線安全檢測服務達 75 場次，協助客戶發現 159 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。
<p>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</p>	<p>本公司積極參加各項產物相關議題的公聽會與政策討論會，提升產險業界的專業水平與服務品質，包括 2023 年產險公會舉辦之「綠色保險研討會」、保發中心舉辦有關的「天災用風險係數及巨災風險試算說明會議」、英商吳德保險紀人公司舉辦之「台灣能源轉型趨勢研討會」、中央再保險公司舉辦之「2023 年火災保險核保風險研討會」、中華民國消防設備師(士)協會舉辦之「儲能案場防火安全評鑑研討會」等。</p>
<p>透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫</p>	<p>為宣導居家防災的正確觀念，與安吉利災防顧問有限公司合作，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>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</p>	<p>一、透過 LINE 官方帳號，除了提供車險保單查詢、車險強制證及電子保單下載、簡易車險保單資料變更、線上繳費及理賠進度查詢等數位保險服務之外，也不定期分享生活風險概念，包括因應夏季來臨用電量飆升，民眾該注意的火災預防知識；隨著畢業季結束，給予社會新鮮人投保規劃建議等。</p>

- | | |
|--|---|
| | <p>二、藉由「南山·南得好靠山」Facebook 粉絲專頁，以圖文方式呈現風險管理資訊，使不同年齡族群的消費者，取得保險保障觀念，並對於自身所可能面臨的風險充分體認，也能瞭解可規避、轉嫁風險的方法。</p> <p>三、本公司透過新聞稿向大眾媒體溝通，讓民眾瞭解公司 ESG 作為，包括綠色保險商品、電子保單成果、微型保險推廣情形等，同時也藉由專欄合作方式，提醒民眾瞭解各式風險之因應，像是出國旅遊如何規劃保障、創業開店須注意的風險等，提升民眾對保險保障與 ESG 的認知。</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，未來亦規劃定期發布遵循永續保險原則(PSI)揭露報告，讓廣大利害關係人瞭解本公司在永續 / ESG 領域的投入成果。