

金融大回饋計畫_南山產險

一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 嘉獎措施	1. 年度調薪 2. 年終獎金 3. 績效獎金 4. 員工酬勞	激勵同仁、穩定人力、吸引人才
● 福利措施	1. 每日工時 7.5 小時，優於法定標準 8 小時，並實施彈性班別制度。 2. 優於法令的特休假制度，到任即給 11 天。 3. 依年資給予不同天數之全薪病假，年資 1 年以下者 12 天/年，年資 1 年以上者 24 天/年。(法定病假為半薪) 4. 各式禮金或補助： (1) 結婚致禮：6,000 元 (2) 生育補助：依胎次提供 30,000~200,000 元。 (3) 哀葬致禮：本人 21,000 元／配偶 10,000 元／父母、子女 5,000 元。 (4) 退休致禮：依年資/職級提供 10,000 ~ 100,000 元。 (5) 因公住院慰問：1,000 元/次 5. 提供同仁全方位的員工團體保險福利措施，包含： (1) 員工保費由公司全額負擔 (2) 定期壽險：保額達薪資 36 倍。 (3) 意外傷害醫療保險事故最高限額 10,000 元/次。 (4) 住院醫療險：實支實付，包括住院費、醫院各項雜費、外科手術費、醫師診查費及日額給付。	支持同仁工作與生活的生活平衡，讓同仁的生活無後顧之憂，專心致力於職涯發展。

	<p>(5) 癌症醫療險：提供住院醫療、手術治療及出院後療養費用。</p> <p>(6) 長期照顧險：業界首創，涵蓋完全失能關懷/長期照顧一次性及分期保險金。</p> <p>(7) 提供優惠團險方案可加保配偶、子女、父母等，全方位照顧員工及其家庭。</p> <p>6. 鼓勵參與志工服務，全年至多 2 日全薪志工假。</p> <p>7. 服務週年獎勵：依不同服務年資給予新台幣 2,500~48,000 元，對於服務週年每滿 10 年額外提供 8,500~30,000 元獎勵、獎狀、獎座。</p>	
● 健康照護	<p>1. 每年提供員工健康檢查，健康檢查頻率及項目均優於法規，並參照國人十大死因，額外提供肺腺癌篩檢費用補助。</p> <p>2. 健檢數據分級，高健康風險由醫師及護理師進行健康管理及關懷。</p> <p>3. 辦理流感疫苗施打。</p> <p>4. 駐點醫生諮詢。</p> <p>5. 舉辦家庭日、羽球/籃球/壘球等球類競賽，鼓勵運動風氣。</p>	<p>1. 營造幸福的職場環境，強化健康管理。</p> <p>2. 每年員工健檢參與率達 80%以上。</p> <p>3. 肺癌篩檢 LDCT(低劑量肺部斷層檢查)，統計 2023-2024 年已有 158 人申請使用，2025 年度正進行中。</p> <p>4. 醫師臨場服務提供同仁健康諮詢及關懷約 50 位同仁，護理師對中高健康風險同仁衛教達 100%。</p>
● 母性友善措施	<p>1. 設置哺乳室：提供媽媽有單獨舒適的哺乳空間，並設有專屬冷藏冰箱，採用線上預約方式，讓有哺乳需求的媽媽們方便使用。定期參與台北市衛生局舉辦的評選活動。</p> <p>2. 安胎休養假依法併入病假計算，請假期間薪資按年資可分別獲得 12 日或 24 日全薪病假，優於法定病假半薪之規定。</p> <p>3. 產假：任職滿六個月以上者產假期間，薪資照給；未滿</p>	哺乳同仁友善環境，並於 113 年獲得台北市衛生局評選為特優等級的哺乳室。

	六個月者，薪資減半發給。優於法規妊娠未滿三個月流產者，無給付薪資義務之規定。	
● 產學合作	為招募優秀人才，自 2022 年起，與淡江大學、實踐大學、銘傳大學、致理科技大學、朝陽科技大學及高雄科技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。實習期間，每位實習生皆有配置實習輔導員協助體驗企業文化、了解保險業實務工作，並與主管及同仁合力推動當年度專案。	1. 因應金融科技與大數據時代人才開發，持續企業永續經營競爭力。 2. 南山產物產學合作計劃實行至 2025 年，共延攬 20 位學生至南山產物實習，其中 17 名於實習計畫結束後，成為正職員工。
● 人才培育	公司在人才培育方面，持續推動多元且完整的學習管道。除了依主管機關規範，協助員工完成相關法令課程，協助同仁隨時更新專業知識。 同時，結合產險商品與業務策略，由業務及專業部門定期規劃商品知識、業務技巧與實務操作等訓練，並透過實體課程、線上學習等多元方式，提升員工的專業能力。 此外，公司更以核心價值為基礎，建構管理學習藍圖，依員工不同職級與角色需求，規劃相對應的管理課程，協助同仁循序發展管理能力。	1. 透過系統化的人才培育體系，持續協助員工提升專業能力與服務品質，為客戶提供更安全、透明與優質的金融保險服務。 2. 2025 年度人才培育成果如下(截至 10/31)： 內部訓練：共辦理 100 堂內部課程，總受訓時數達 30,685 小時，累計 16,602 人次完成訓練。 外部訓練：共完成 186 堂外部課程，累計受訓時數 1,607.5 小時，計有 308 人次參訓。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
● 促進身心平衡福利	1. 額外優於法令給予服務年資滿特定年資同仁之服務週年假 1~3 天 2. 公司提供社團補助並鼓勵同仁參與，促進跨單位交流。 3. 總公司規劃員工休憩區、健身飛輪等設施，提供舒適環境休憩、交流。	持續促進同仁工作與生活平衡，增進同仁間情誼交流。

● 電動機車補助	提供試用期滿員工購買電動機車補助，新購全新純電動機車最高補助 \$10,000 元。	促進環境永續減少碳排。
● EAP 員工協助方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多面向的 EAP 諮商，包含工作、兩性情感、職涯規劃、法律諮詢、管理諮詢。 2. 多管道的諮詢方式，除了傳統的電話、電子信箱，因應趨勢潮流額外提供 LINE 線上諮詢。 3. 每位正職員工每年享有無限次數的電話或 LIEN 初步諮詢及詢問，6 次免費面對面諮詢師諮詢。 	陪伴同仁減輕心理壓力並幫助提升心理層面健康情形。

二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 天災或重大事件快速啟動理賠關懷措施	當有颱風來襲或發生地震、天災、人為等重大事件，公司即於官網或透過 Line@ 快速公告提供客戶關懷訊息及理賠資訊。	113 年已分別針對「0403 地震」、「凱米颱風」、「山陀兒颱風」發布關懷訊息及理賠資訊。另 0403 花蓮強震亦偕同母公司慈善金進會共同參與關懷服務行動。
● 啟用專屬簡碼，積極防制詐騙	推出專屬商用簡訊短碼「68899」，商用短碼簡訊的發訊號碼與私人手機十碼號碼不同，其申請和發送都有層層把關，透過電信公司的系統能有效攔阻境外的詐騙簡訊，具有唯一性和可辨識性，防範詐騙與偽冒，並透過官網、LINE 官方帳號及社群媒體宣導防詐資訊。	若民眾收到簡訊通知代表號碼是「68899」的簡訊，即可確定是南山產物發送的訊息，不僅有效提升辨識度，讓保戶輕鬆判別訊息之真偽，協助客戶減少被詐騙的風險。
● 導入 ISO 國際標準，提升申訴處理機制	自 112 年導入「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，經過台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)的文件審查及實地稽核兩階段驗證查核，並 112 年及 113 年連續兩年獲得審查通過「ISO 10002 客戶申訴處理管理系統驗證」。	藉由接軌國際驗證標準，全面提升客訴案件處理程序及管理機制，優化客戶服務品質，落實公平待客原則中的「申訴保障原則」。
● 前進偏鄉，扎根	結合南山人壽慈善基金會舉辦的「原鄉關懷列車」活動，	協助改善偏鄉地區資源匱乏、資訊較落

防災教育	深入全台偏鄉地區舉辦防災宣導活動，傳遞正確用火、用電安全等知識，並製作防災包贈送，總計參與民眾近千人。	後之情形，為防災教育扎根，更建立民眾的防災意識。保全客戶權益且盡善良管理人之注意義務，以落實公平待客注意與忠實義務原則。
● 0800 事故通報專線	提供全年無休報案服務，提升事故通報便利性與即時性	該服務已穩定運作多年，0800 事故通報佔比達 93%以上，服務滿意度穩定維持高水準，年報案量逐年提升，顯示保戶對通報服務之信賴。
● 災後關懷與現場服務	災後派遣理賠人員至災區支援，協助受災保戶完成理賠程序，並提供臨時生活協助指引。	災後皆由理賠人員主動前往災區提供協助，並結合當地資源協助保戶完成理賠與臨時安置，展現金融業社會責任。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
● 運用行動身分識別服務(MID)	與 TWID 身分識別中心合作，以手機門號相關資料，做為身分識別使用，客戶透過線上進行理賠事故通報、文件上傳及電子簽屬作業，完成理賠及投保服務。	導入以手機號碼驗證身分之技術，協助客戶迅速完成理賠及投保等相關服務，取代傳統紙本作業，落實減碳行動。
● 建置客戶服務平台	提供數位化服務，降低民眾受到時間或地域的限制，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。	客戶可一站式即可查各種保險資訊或辦理簡易保險服務，讓客戶不受時間及地域的限制，享受 24 小時全年無休的便利、安心可靠的線上保險服務。
● 推行白話文運動	消費者想買保險的時候，看著商品 DM 上密密麻麻的文宣內容、保單條款的專有名詞，卻有看沒有懂，將以易懂、簡單、易讀為原則，推動保險白話文運動，透過官網及社群媒體進行多元溝通管道推廣。	從客戶角度思考，推出白話文保險名詞解釋，幫助消弭民眾的金融知識落差，具體實踐公平待客文化。
● 車險線上事故通報系統	提供多樣化報案管道，客戶可透過官網或行動裝置即時通報事故並上傳影像，並導入電子簽名服務，讓客戶免紙本操作線上簽署理賠申請書。	提升保戶通報體驗、便捷度、減少等待時間，並符合環保政策。

三、針對社會大眾(如年輕族群、弱勢族群、中小企業...等)

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明	推動成效
<ul style="list-style-type: none"> 針對於中低收入戶提供南山產物微型火災不便費用保險保障 提供政府部門或政府部門行政委託的團體或法人機構所屬的執勤犬醫療及喪葬費用保險保障 防災與保險教育推廣 	<p>保戶如因其居住處所直接遭受火災事故，或因火災事故之發生，為救護居住處所或其內動產，致受有實際損害者，定額給付「微型火災不便費用保險金」8千元。</p> <ol style="list-style-type: none"> 被保險執勤犬於保險期間內因疾病或傷害於獸醫院內進行診療者，本公司就被保險人實際所支出之醫療費用，給付執勤犬醫療費用保險金。 被保險執勤犬於保險期間內因疾病或傷害致死，本公司對被保險人實際支出之執勤犬喪葬費用給付執勤犬喪葬費用保險金。 <p>配合人壽業務員舉辦防災講座，提升業務員風險意識與保險觀念。</p>	<p>至2023年開辦以來，一共與9個縣市府合作，截至2025年10月底，累積承保人數為203,085人</p> <p>截至2025年10月底，共有25個執勤犬所屬單位投保，累積承保犬隻為261隻。</p> <p>持續與內外部單位合作推動防災與保險教育，逐步深化民眾對保險保障與風險管理的認識，建立正向的保險形象</p>
新增回饋措施/回饋對象	措施說明及推動規劃	預期成效
<ul style="list-style-type: none"> 持續與縣市政府接洽擴大微型火災不便費用保險合作縣市並研擬增加被保險人適用範圍 	<ol style="list-style-type: none"> 目前已與9個縣市政府進行合作，後續持續與其他未合作縣市接洽討論合作。 因應114年8月金管會修正「保險業辦理微型保險應注意事項」-擴大微型保險承保對象，增列符合新住民基本法第2條第1項第1款規定者及其家庭成員，同步研擬公司微型火災不便費用保險增加新住民的可行性。 	<p>可讓更多弱勢團體遇到自然災害時第一時間能夠獲得一定的保險金以渡過當下的難關</p>