

目錄 Contents

關於本報告書	1
董事長的話	2
永續發展規劃	4
2023 年永續發展 (ESG) 重要成果	9
利害關係人議合	10
重大主題分析	12

1 永續治理	17
關於華南產物保險	18
公司治理	21
誠信經營	26
風險管理	27
法令遵循	29
資訊安全與客戶隱私	32
營運持續管理	35

2 金融服務	36
保障客戶權益	37
數位金融	39
永續金融	42
普惠金融	45

3 員工培育	46
人權與平等	47
人才管理	49
人才薪酬與福利	52
職場安全	54

4 環境永續	56
環境管理	57
氣候風險管理	57
能資源管理	65
永續供應鏈	68

5 社會共好	69
華南與您共好	70
公益參與	71
知識推廣	72
藝術文創	73
體育發展	73

附錄	74
GRI 準則對照表	74
永續會計準則委員會 (SASB) 保險產業 準則對照表	76
永續保險原則 (PSI) 對照表	77
TCFD 對照表	79
上市公司編製與申報永續報告書作業 辦法對照表	79

關於本報告書

報告期間

本報告書揭露華南產物保險股份有限公司（以下簡稱華南產險 / 本公司）自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間企業永續發展相關資訊。本報告書為華南產險首次編製，故無資訊重編之處。另因資料整合及透明度考量，報告書部分揭露內容並不侷限於 2023 年度。

本報告書發行日期為 2024 年 7 月，未來預計每年定期編製，下一本預計發行期間為 2025 年 7 月。

邊界與範疇

報告內文所描述之企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃等資訊，範圍僅涵蓋華南產險總公司及全國各地共 8 家分公司及 32 處服務中心。

本報告書所有財務數字除有特別標明幣別外，均以新臺幣為計算單位，相關統計數字以係以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，則參考國際標準；如無國際標準可適用，則以產業標準或產業慣例為依歸。有關環境指標數據及說明，揭露範圍為華南產險營運總公司及全國各地共 8 家分公司及 32 處服務中心。

報告書依據準則

本報告書內容及架構依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之永續性報告準則 2021 版、臺灣證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》，並參考永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 發布之《保險產業準則》，與國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 工作小組建議揭露。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項
臺灣證券交易所	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	保險產業準則
國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)	氣候變遷相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)

外部查證

本報告書未進行外部查證。

意見回饋

為促進利害關係人有效溝通與回應，若對於本報告書及華南產險企業永續規劃與實踐有任何指教或建議，請不吝利用以下聯繫方式，華南產險將即時回應與說明：



華南產物保險股份有限公司企劃部

地址：臺北市忠孝東路 4 段 560 號 5 樓

電話：+886-2-2758-8418

網址：<https://www.south-china.com.tw/>



2023 ESG REPORT

永續報告書



董事長的話

華南產險至 2023 年剛好成立一甲子，回顧過去 60 年，全球市場劇烈變動，外在環境不斷變化，競爭與挑戰從未停歇，尤其近年遭逢新冠疫情衝擊、金融市場波動的影響，產險業更是面臨極大挑戰。但我們面對挑戰始終沉穩應對，以「前瞻思維，主動出擊」的精神，不斷地提升自身的核心競爭力，並發揚「專業、前瞻、創新、當責、熱情」的企業核心價值，以提供客戶優質的保險商品和服務為目標，使公司得以與時俱進、穩健經營，朝著「擁抱數位發展，成為客戶首選、員工喜愛的幸福企業」的願景來努力。

社會共好

我們配合母公司華南金控，長期以公益參與、知識推廣、藝術文創、體育發展等四項為推動目標，除每年持續舉辦的公益活動外，亦不斷尋求與不同性質的社福團體合作，希望能達到全方位幫助及照顧更多弱勢族群的目的，期望透過企業棉薄之力，傳達對於現今社會的關懷與溫暖，善盡保險事業的社會責任。2023年獲得第十屆保險卓越獎「公益關懷卓越獎」銀質獎以及第25屆保險信望愛獎「最佳社會責任獎」優選等獎項肯定。

2023年持續辦理華南產險讓愛走動系列活動-「巡迴捐血列車」、「瑞信兒童醫療基金會-台北城市親子之旅」、「伊甸基金會公益捐贈活動」、「攜手護海洋，環保愛地球」、「瑞信兒童醫療基金會-聖誕歡樂列車志工服務」，社會參與總投入費用達522萬。其中每年度定期辦理捐血列車活動，號召社會大眾踴躍捐血，讓「捐血一袋、救人一命」的精神化為實際行動，使愛心真正的傳播出去。全臺巡迴由北到南總共五站捐血列車，在愛心志工及熱情民眾共襄盛舉下，共募集捐血袋數843袋。

環境永續

華南產險為響應國際氣候變遷管理及淨零排放趨勢，於 2022 年自主導入國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 發布之氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 框架，逐步建立相關管理制度，系統性檢視氣候變遷對營運業務的影響。另因應「臺灣 2050 淨零排放路徑」，亦經董事會通過訂定《氣候風險管理政策》，作為本公司氣候風險管理最高指導原則。透過治理、策略、風險管理及指標目標四大面向，了解氣候風險與機會對本公司營運及業務之影響，並結合內部控制三道防線之業務及權責，落實本公司氣候風險與機會之管理、逐步深化本公司淨零轉型策略路徑。

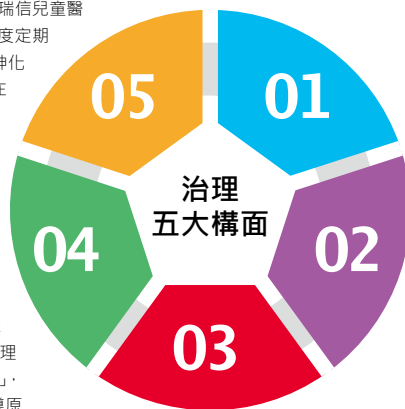
華南產險自 2022 年起，每年依循 TCFD 架構編製及揭露氣候相關財務揭露報告書，強化氣候相關資訊揭露完整性及透明度，並且回應利害關係人期待；同時將氣候相關財務揭露報告書皆納入華南金融集團 TCFD 符合性查證範圍，連續兩年取得英國標準協會 (BSI) 「Level 5+ : Excellence」最高等級認證。

永續治理

為維護保戶權益及因應氣候變遷、數位化時代浪潮，本公司成立「企業永續小組」從上而下推展永續概念，以建構健全的風險控管及資安防護體系，做為企業永續發展的基礎。2023年華南產險持續獲得A.M.Best信用評等肯定，授予「財務強度A (優良)」，發行體信用a」等級，二項評等展望則維持穩定，顯示本公司之財務表現持續獲得A.M.Best信評公司高度肯定；另中華信用評等公司給予本公司之發行體信用評等、財務實力信用評等皆為「twAA」，未來展望為穩定，反映本公司強健的業務風險與財務風險結構、允當的風險管理、良好的實現策略能力、充裕的流動性資產與穩定的現金流量。

金融服務

華南產險發揮保險業促進社會安定之功能，提供多元化金融商品及服務，並落實公平待客。因應氣候變遷，我們發展再生能源及綠能保險、農業保險、微型電動二輪車保險等；為加強社會保障，我們推動微型保險及便利的金融友善服務；另透過創新數位金融服務，如網路投保、電子保單，增加便利性，並取得專利及獎項；本公司善盡機構投資人盡職治理，落實責任投資，配合政府「六大核心戰略產業投資」將資金引導至協助永續相關產業發展；並建立完整客戶服務流程，提升客戶滿意度，持續深化公平待客為核心之企業文化，以落實普惠金融與友善金融之目標。



員工培育

華南產險持續推動關鍵人才培訓計畫，以國際化之思維來培育人才。我們運用行動學習進行貫穿，以實際工作上之專案來應用課程所學，同時搭配高階主管輔導，讓精英人才們能站在不同高度學習，培養高階主管人才庫與即戰力。透過明確的訓練體系，我們培育每一位員工都能具備「華產DNA」，包括數位力、啟發力、領導力及跨域力等四個能力。除了在數位時代生存外，能進行跨領域、跨部門的資源整合，並能作為一位擁有廣博知識的領導者。2023年共辦理241堂訓練課程（含線上學習課程），結訓人數共計14,939人次，總受訓時數累計34,508小時。

此外，華南產險為培育保險專業人才，建立公司良好企業形象，增加公司晉用人員管道，特訂定《華南產險學校產學合作實習作業規範》，提供大專院校在校學生至本公司實習機會。2023年華南產險提供朝陽科技大學、台中科技大學、淡江大學、實踐大學及靜宜大學合計8名實習生名額，實習期間由單位提供專業險種認識、實務實作及營業工作體驗，藉由同學於實習期間發掘優秀人員至本公司服務，本年度共有3名優秀實習學生留任本公司服務。

華南產險遵循華南金融集團之公司治理架構，從「環境保護」、「社會責任」及「公司治理」三大面向，分成「永續治理」、「金融服務」、「員工培育」、「環境永續」及「社會共好」等五大構面關注聯合國永續發展目標 (SDGs)。追求永續經營與獲利同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入公司管理方針與營運活動，發展出華南產險最合適的公司治理文化。

過去穩健茁壯，逐步成長，展望未來，華南產險仍將秉持取之社會、用之社會的信念，持續為保險事業善盡企業社會責任，繼續精進突破自我，追求資本效率以提升同業排名，綠色與數位雙軸轉型，締造企業永續佳績，邁向永續經營之優質金融機構。

華南產險董事長

涂志佶



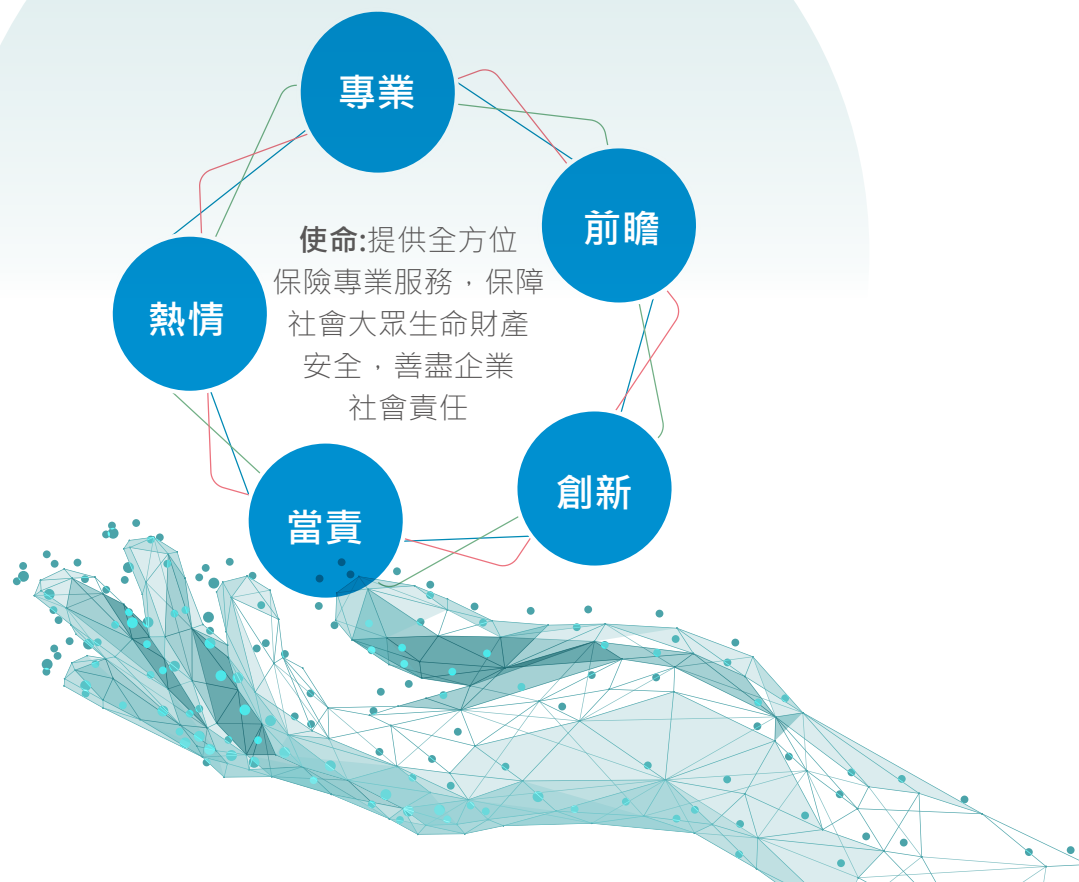
永續發展規劃

永續願景及核心價值

華南產險自成立以來，秉持「正派、誠信、親切、合理、勤儉」之經營理念，同時以專業、創新、效率的作風及親切誠懇的態度來服務客戶。在科技數位化的時代，以「前瞻思維，主動出擊」擁抱數位科技，創新商品與服務，不斷精益求精，朝著「擁抱數位發展，成為客戶首選、員工喜愛的幸福企業」的新願景來努力，並發揚「專業、前瞻、創新、當責、熱情」的企業新核心價值。

核心價值

願景: 擁抱數位發展，成為客戶
首選、員工喜愛的幸福企業





呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 行動




華南產險積極實踐聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，期許社會因本公司的投入而帶來正向的改變與影響。承接集團永續願景藍圖，企業永續 (ESG) 小組，以「公司治理」、「金融服務」、「員工培育」、「環境永續」及「社會共好」等 5 大議題規劃本公司未來 5 年之永續發展目標。透過每年定期檢視目標達成情形，滾動式修正目標內容以符合永續發展議題之趨勢，提早布局相關業務和提升企業營運體質。






» 永續發展目標



主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
永續治理一面向 議題：公司治理   	<ul style="list-style-type: none"> 強化董事會職能 提升董事會多元性 高階主管薪酬與永續績效連結 	<ul style="list-style-type: none"> 全體董事出席董事會之平均出席率達 92% 全體董事年度進修時數 >6 小時 (總進修時數 206.5 小時、平均進修時數約 14 小時) 女性董事達 5 席 ESG 執行成效納入高階主管績效考核 	<ul style="list-style-type: none"> 全體董事出席董事會之平均出席率達 85% 以上 全體董事個人年度進修時數 >6 小時 辦理董事會、個別董事、及功能性委員會內部績效評估 至少 5 席女性董事 ESG 執行成效納入高階主管績效考核
議題：誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> 道德行為準則聲明書及誠信經營守則承諾書員工簽署 供應商承諾書簽署 落實員工教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 全體員工均簽署道德行為準則聲明書及誠信經營守則承諾書 供應商均已簽署承諾書 辦理 1 場教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 新進員工簽署道德行為準則聲明書及誠信經營守則承諾書 新供應商簽署承諾書 持續每年對員工至少辦理 1 場教育訓練
議題：法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 格遵法令 落實教育訓練及員工法遵測驗 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年 6 月舉辦單位法令遵循教育訓練，內容包括「檢舉制度作業宣導」 2023 年分別於上、下半年法令遵循執行情形摘要報告向董事會提報檢舉制度運作情形 辦理「2023 年度法遵教育訓練」，並於課後實施測驗，員工受訓率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視檢舉管道與處理程序之有效性 持續每半年向董事會報告檢舉案件處理情形 辦理法令遵循教育訓練，維持員工受訓率 100%
議題：風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 落實風險辨識及監控 	<ul style="list-style-type: none"> 每月召開風險管理暨資產負債管理會議 	<ul style="list-style-type: none"> 每月召開風險管理暨資產負債管理會議
議題：資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> 取得外部資安認證 強化資安管理績效並培養相關人才 	<ul style="list-style-type: none"> 每年進行兩次外部查核，維持 ISO 27001 資訊安全管理系統認證有效 辦理社交工程演練，提升同仁對惡意郵件之警戒意識，2023 年辦理兩次社交工程演練，上半年未通過比率 3.63%，下半年未通過比率 1.22% 辦理資安專責人員資訊安全專業課程訓練或職能訓練，每人每年達 15 小時以上 	<ul style="list-style-type: none"> 每年進行兩次外部查核，維持 ISO 27001 資訊安全管理系統認證有效 具一定規模單位 (30 人以上) 辦理社交工程演練，提升同仁對惡意郵件之警戒意識，未通過比率不超過 10% 資安專責人員每年 15 小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練



主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
永續治理面向 議題：公平待客與客戶關係	  <ul style="list-style-type: none"> 落實公平待客原則 持續辦理員工相關教育訓練課程或宣導活動 	<ul style="list-style-type: none"> 將公平待客項目納入部門及員工績效考核指標 金管會公平待客原則評核結果排名前 50% 電話客服及臨櫃服務客戶滿意度調查結果平均滿意度分別為 94.55% 及 99.77% 辦理「公平待客原則 - 金融消費者保護法解析」3 小時線上課程，全體員工完訓率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 定期考核部門及員工公平待客績效指標 金管會公平待客原則評核結果排名維持前 50% 每年定期執行顧客滿意度調查，客戶滿意度達 85% 以上 全體員工每年至少參加 3 小時公平待客教育訓練課程





主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
金融服務面向 議題：普惠金融	    <ul style="list-style-type: none"> 提供金融相對弱勢族群商品與服務 持續辦理員工相關教育訓練課程或宣導活動 	<ul style="list-style-type: none"> 微型保險保費收入達 1,467,535 元，成長率 6.5% 全體人員參加「身心障礙者金融友善」及「友善高齡教育訓練」之線上教育訓練課程，共計 2.5 小時 	<ul style="list-style-type: none"> 微型保險保費收入成長 5% 全體員工每年至少參加 2 小時以上公平待客教育訓練課程
議題：數位金融與創新	 <ul style="list-style-type: none"> 推廣電子保單 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年電子保單共 950,326 件，較 2022 年成長 2.33% 	<ul style="list-style-type: none"> 電子保單推廣成長率 KPI 目標 5%
議題：永續商品與服務	  <ul style="list-style-type: none"> ESG 商品開發及推展計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年底開發 2 項微型電動二輪車商品 火險住宅綠能升級商品附加條款與銀行專案配合，以期未來能拓展此商品之銷售 太陽能板保險成長率 4.78%；農業保險 2023 年出單 30 件 2023 年微型保險共出單 44 件，保費 1,467,535 元 	<ul style="list-style-type: none"> 意外險：開發新品項農業保險 健康暨平安保險：微型保險保費收入達 145 萬元 汽車險：至少新增 5 項電動車專屬商品

主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
員工培育面向 議題：人權與多元平等	   <ul style="list-style-type: none"> 打造性別平等職場 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年擔任決策或管理階層（不包含董事會）主管，男性比率 80%、女性比率 20% 辦理「打造性別友善職場」線上課程，全體員工完訓率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 任一性別擔任決策或管理階層（不包含董事會）之比率達四分之一以上 促進多元性別平等相關作為或措施每年至少 1 項 各公司每年至少辦理 1 場人權保障教育訓練，且完訓率達 100%

主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
員工培育面向	議題：人才吸引與留任  <ul style="list-style-type: none"> 規劃公平的考核制度，落實勞資和諧 2023 年新入留任率為 71.5%，關鍵人才留任率為 96.9% 2023 年提供實習名額 8 名 	<ul style="list-style-type: none"> 新進人員留任率達 70%，關鍵人才留任率達 85% 每年透過產學合作計畫提供實習名額 5 名 	<ul style="list-style-type: none"> 新進人員留任率達 75%，關鍵人才留任率達 90% 持續透過產學合作計畫提供實習名額
	議題：人才培育與發展  <ul style="list-style-type: none"> 推動員工教育訓練 2023 年員工平均受訓時數約為 32 小時 	<ul style="list-style-type: none"> 每年員工人均教育訓練時數達 30 小時 	<ul style="list-style-type: none"> 每年人均教育訓練時數達 33 小時
	議題：職場健康與安全    <ul style="list-style-type: none"> 落實職業安全管理 制定多元福利制度 辦理「打造性別友善職場」線上課程，全體員工完訓率 100% 依勞基法給予產假、產檢假、陪產檢及陪產假日數 2023 年公告訂定母性健康保護計畫，醫護人員持續對懷孕之女性員工執行母性關懷，2023 年填寫母性自我評估表總人數共 18 人，孕期及產後關懷人數共 18 人，關懷達 100% 2023 年育嬰留停復職率 81.25% 	<ul style="list-style-type: none"> 每年至少辦理 1 場性騷擾或職場霸凌防治教育訓練，且完訓率達 100% 研議訂定優於勞基法之產假、產檢假、陪產檢及陪產假日數 執行母性健康保護計畫，關懷率達 85% 育嬰留停復職率達 75% 	<ul style="list-style-type: none"> 每年至少辦理 1 場性騷擾或職場霸凌防治教育訓練，且完訓率達 100% 持續優化員工福利制度或友善母性照護措施 執行母性健康保護計畫，關懷率達 90% 團育嬰留停復職率達 80%

主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
環境永續面向	議題：氣候變遷策略管理  <ul style="list-style-type: none"> 完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，訂定短中長期減碳目標 2023 年範疇一及範疇二碳排放年增加 57 噸，較 2022 年增加約 4.63% 	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年範疇一及範疇二碳排放量較前一年減少 1% 	<ul style="list-style-type: none"> 2026 年起每年範疇一及範疇二碳排放量相較前一年度減少 2%
	議題：永續供應鏈管理  <ul style="list-style-type: none"> 建立供應商需定期監督項目並量化績效 2023 年綠色採購金額 6,208 千元 供應商 100% 簽署承諾書 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理綠色採購，參加行政院環境保護署「推動民間企業與團體實施綠色採購計畫」申報並揭露採購金額 合約供應商簽署供應商承諾書比率維持 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理綠色採購，參加行政院環境保護署「推動民間企業與團體實施綠色採購計畫」申報並揭露採購金額 合約供應商簽署供應商承諾書比率維持 100%

主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
議題：能資源使用  	<ul style="list-style-type: none"> • 節約用電 • 節約用水 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023 年較 2022 年，總公司及各營運據點用電量增加 5% • 2023 年人均用水密度較 2022 年增加 13% 	<ul style="list-style-type: none"> • 總公司及各營運據點用電量較前一年減少 1% • 人均用水密度較前一年下降 1%
環境永續面向	<ul style="list-style-type: none"> • 2025 年維持總公司及各營運據點用電量較前一年減少 1% 目標，2026 年起總公司及各營運據點用電量 2% • 2025 年維持人均用水密度較前一年下降 1% 目標，2026 年起人均用水密度較前一年下降 2% 		

主要工作目標	2023 年主要工作目標達成情形	短期目標 (2024 年)	中、長期目標 (2025 年 -2028 年)
議題：社會公益    	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理相關公益活動，包含弱勢團體捐助、扶植、或以金融本業協助當地社區發展等 	<ul style="list-style-type: none"> • 2023 年辦理 10 場公益活動 • 2023 年協助規劃 30 家社福團體微型保險保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 關懷弱勢族群，進行至少 10 場公益活動 • 支持至少 30 個以上社福團體，協助規劃微型保險保障
社會共好面向	<ul style="list-style-type: none"> • 關懷弱勢族群，進行至少 10 場公益活動 • 支持至少 30 個以上社福團體，協助規劃微型保險保障 		

永續發展政策

華南產險身為集團的一員，依循集團永續發展政策，於 2023 年成立企業永續 (ESG) 小組，由總經理擔任主任委員，其下設置「永續治理」、「金融服務」、「員工培育」、「環境永續」、「社會共好」五個小組，帶領相關部門參與各項永續議題，強化永續發展之落實與推動。各小組由負責相關業務之副總經理擔任組長，訂定短、中、長期工作目標，定期追蹤執行進度，從上而下推動各項永續行動。



永續治理組織



2023年永續發展 (ESG) 重要成果

E 環境

- ① 取得 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證
- ② 發布氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書
- ③ 2023 年綠色採購金額 620.8 萬
- ④ 華南產險對投融資資產組合、商業保險及個人車險進行 PCAF 碳盤查，並以財務碳排放量、碳排放強度，衡量因投資及保險業務往來而應承擔之碳排放責任，進而設定相關追蹤指標，以積極進行氣候風險管理及推動淨零目標

S 社會

- ① 2023年投入公益贊助、知識推廣及體育發展投入總金額達新臺幣522萬元
- ② 2023年獲得金融監督管理委員會公平待客原則評核結果前50%之肯定
- ③ 榮獲第二十五屆保險信望愛獎一大獎三優選，包括「最佳通訊處獎」大獎，並獲得「最佳保險專業獎」、「最佳社會責任獎」及「最佳專業顧問獎」三項優選
- ④ 榮獲第十屆臺灣保險卓越獎多項肯定，包括「風險管理卓越獎銀質獎」、「公益關懷卓越獎銀質獎」及「人才培訓專案企畫卓越獎銀質獎」
- ⑤ 讓愛走動系列舉辦五站捐血列車，捐血袋數共計 843 袋
- ⑥ 2023年辦理18場公益活動及協助規劃30家社福團體微型保險保障
- ⑦ 2023年育嬰留停復職率81.25%
- ⑧ 持續精進官網「金融友善專區無障礙網頁」，獲得AA等級無障礙標章之認證

G 治理






- ① 持續獲得A.M.Best信用評等肯定，授予「財務強度A (優良)，發行體信用A」等級
- ② 中華信用評等公司給予本公司之發行體信用評等、財務實力信用評等皆為「twAA」
- ③ 持續符合ISO 27001資訊安全管理系統驗證
- ④ 持續符合BS10012 個人資訊管理系統 (PIMS)驗證
- ⑤ 董事會組成多元化，女性董事達五席，占全體董事比例三分之一
- ⑥ 2023年度營業收入10,592佰萬元 (成長10%) 及稅後淨利916佰萬元 (成長100%)
- ⑦ 華南產險成立60周年，秉持專業、前瞻、創新、當責及熱情的核心價值，長期穩健永續發展
- ⑧ 持續透過異業廣告合作，於FaceBook、Dcard、Line@平台等推播活動訊息，曝光eCover商品，積極擴展企業知名度
- ⑨ 導入「顧客線上體驗分析系統」，分析網投客戶投保歷程、檢視用戶操作狀況、點擊轉換狀況等，將其數據量化及可視化，進而提供優化數據

利害關係人議合

為滿足 GRI 2021 準則指引規範完成具重大性及溝通性之永續報告書，華南產險依循國際標準 AA 1000SES (AA 1000 Stakeholder Engagement Standard) 利害關係人議合之原則，由華南產險總公司各部門根據「責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性」五大面向進行利害關係人評估與鑑別，最終選定「主管機關、股東、客戶、員工、通路夥伴、供應商 / 承攬商、NPO/ NGO/ 專家學者、媒體」，共八類利害關係人，做為主要溝通對象。

針對上述利害關係人，華南產險除建立多元溝通管道、傾聽利害關係人期待與需求，有效進行議合，亦透過問卷調查執行重大主題分析，了解各利害關係人關注之重大主題，以進行後續策略管理。

利害關係人	利害關係人對華南產險之意義	關注議題	溝通管道及頻率	2023 年溝通績效
 主管機關	誠信經營金融業務，遵守主管機關之規範	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理 誠信經營 公司治理 公平待客與客戶關係 職場健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 主管機關舉辦研討會 / 座談會 (不定期) 公文 / 電話 / Email (不定期) 公開資訊觀測站揭露 (依主管機關要求) 配合政府及主管機關一般 / 專案 (金融) 查核 / 檢查 (定期 / 不定期) 公平待客原則評核函報 (定期) 性騷擾申訴管道、職場不法侵害諮詢 / 申訴管道 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期參與主管機關舉辦研討會 / 座談會 依主管機關要求於公開資訊觀測站揭露訊息 2023 年共 28 次一般查核，30 次專案查核，共 58 份報告 專案查核配合主管機關來函辦理，依規定函覆查核結果 2023 年度公平待客原則評核結果，獲財產保險業前 50% 之肯定 2023 年無任何職場不法侵害及性騷擾申訴案件
 股東	股東之信任可以為公司提供更多成長機會	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理 公平待客與客戶關係 氣候變遷策略管理 勞資關係 數位金融與創新 	<ul style="list-style-type: none"> 華南金融控股股份有限公司為本公司單一法人股東，故股東會職權由董事會代行。本公司各部門於董事會向股東代表 (董事) 定期報告公司營運情形及各項重要議題 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會於 2023 年度共召開 10 場董事會會議
 客戶	為滿足不同客戶之需求，提供多元且優質的金融商品與貼心的售後服務	<ul style="list-style-type: none"> 公平待客與客戶關係 法令遵循 資訊安全 誠信經營 社會公益 	<ul style="list-style-type: none"> 官網對外信箱 (工作日) 顧客服務專線 (即時) 智能客服 (即時) 文字客服 (工作日) 電話客服滿意度調查 (定期) 官網保戶專區、公開資訊專區、官網金融友善服務專區 (不定期) 社群媒體 (不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> 官網對外信箱回覆約 2 萬封 顧客服務專線進線量約 14 萬通 智能客服總進線人次約 2.5 萬人，問答數約 5 萬 文字客服總進線人次約 900 人 2023 年調查結果顯示客戶滿意度皆達 94% 以上 (電話、臨櫃、智能客服機器人「華 GOGO」)

利害關係人	利害關係人對華南產險之意義	關注議題	溝通管道及頻率	2023 年溝通績效
 <p>員工</p>	員工為公司最重要的資產，提供良好培訓計畫及具競爭力的薪酬福利	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循 社會公益 誠信經營 經營績效 勞資關係 人才培育與發展 職場健康與安全 人才吸引與留任 	<ul style="list-style-type: none"> 勞資會議（定期） 教育訓練（不定期） 職業安全衛生委員會議（定期） 員工績效考核（定期） 員工申訴管道（不定期） 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年召開 4 次勞資會議 2023 年員工總訓練時數 34,507 小時、平均訓練時數 32 小時 2023 年辦理全體員工薪資調整 4.23%（範圍值） 2023 年無任何申訴案件或受審申訴案
 <p>通路夥伴</p>	透過與夥伴建立強有力的合作關係，確保客戶得到良好的服務體驗，提高客戶滿意度，並建立長期的客戶忠誠度	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 公平待客與客戶關係 資訊安全 法令遵循 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 親訪 / 電話 / Email / 通訊軟體 / 會議（不定期） 研討會 / 教育訓練 / 參訪（不定期） 行政作業調整會議（不定期） 協同教育訓練（不定期） 通路資格審查（定期） 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年與六和保代完成將承保案件以手機簡訊發送保戶逕行連結繳上線費網路機制 隨時協助通路提供有關法令解釋之法公司法遵見解 2023 年提供 8 場損害防阻服務，提升客戶風險管理意識 2023 年提供 35 場紅外線檢測服務，協助客戶預防風險發生 2023 年辦理 4 次教育訓練研討會 / 企業參訪 定期進期通路之資格審查
 <p>供應商 / 承攬商</p>	積極進行供應商管理，並與供應商共同遵循實踐社會責任承諾	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全 法令遵循 風險管理 誠信經營 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商 / 承攬商資格審查（不定期） 供應商 / 承攬商風險評估（定期） 議價會議（不定期） 電話 / Email / 會議（不定期） 活動 / 論壇交流（不定期） 資訊安全切結書簽署（不定期） 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商合約簽署率達 100%
 <p>NPO/NGO 專家學者</p>	積極維護社區相關團體之連結，匯聚力量，共同實踐愛護地球的理念	<ul style="list-style-type: none"> 永續供應鏈管理 普惠金融 人才培育與發展 社會公益 永續商品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 探訪合作公益團體並詢問需求（不定期） 每年依照年度計畫執行各項公益活動（不定期） 	<ul style="list-style-type: none"> 共有 218 位同仁擔任志工 微型保險受益人數為 10,862 人 9 場捐贈活動 3 場志工活動 5 場捐血活動 1 場淨灘活動
 <p>媒體</p>	向公眾、投資者和其他利害關係人傳達重要信息，有助於建立透明度，提供市場參與者所需的資訊	<ul style="list-style-type: none"> 人才培育與發展 永續商品與服務 公平待客與客戶關係 人權與多元平等 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿發布（不定期） 官網 / 報章雜誌 / 社群媒體（不定期） E-mail、郵寄（不定期） 0800 電話（不定期） 	<ul style="list-style-type: none"> FB 粉絲團文章發布 91 篇 保險相關觀念新聞稿發布 14 篇

重大主題分析

重大主題鑑別說明

華南產險參考 GRI 準則 2021 版與 AA1000SES 利害關係人議合原則進行利害關係人鑑別與重大主題分析，參考國際永續趨勢、ESG 評比重視之議題及產險業關注焦點，華南產險首先彙總 19 項永續議題清單，並透過問卷調查利害關係人及內部高階主管所關注之永續議題，分析並選定「資訊安全、風險管理、法令遵循、誠信經營、公平待客與客戶關係、公司治理、人才培育與發展、職場健康與安全、經營績效」，共計 9 項重大主題，此重大主題分析結果已陳報企業永續 (ESG) 小組同意。

針對此 9 項重大主題，華南產險遵循 GRI 準則 2021 版進行經濟、環境、人權面向的正負面衝擊評估，評估結果以「人才培育與發展、職場健康與安全、經營績效、公平待客與客戶關係」對華南產險產生之正面衝擊較大；在負面衝擊方面，則以「資訊安全、風險管理、法令遵循、誠信經營、公司治理」影響程度較大。此外，華南產險亦針對各項重大主題制定永續管理方針及短中長期目標，以落實 ESG 經營理念之精神，促進華南產險永續發展。

▼ 重大主題分析流程

Step 1 重大主題識別

參考國際永續趨勢、ESG 評比重視之議題、產險業關注焦點，彙總並列舉 19 項永續議題清單

Step 2 重大主題分析

對外透過問卷發送調查利害關係人對各項永續議題之關注程度，2023 年共計回收 331 份問卷
對內透過問卷方式了解 ESG 工作小組成員或各部門主管對各項永續議題對於公司營運衝擊程度，共回收 16 份問卷

Step 3 重大主題確認

經過步驟 1 及步驟 2 結果，選定「資訊安全、風險管理、法令遵循、誠信經營、公平待客與客戶關係、公司治理、人才培育與發展、職場健康與安全、經營績效」共計 9 項重大主題為此次重大主題

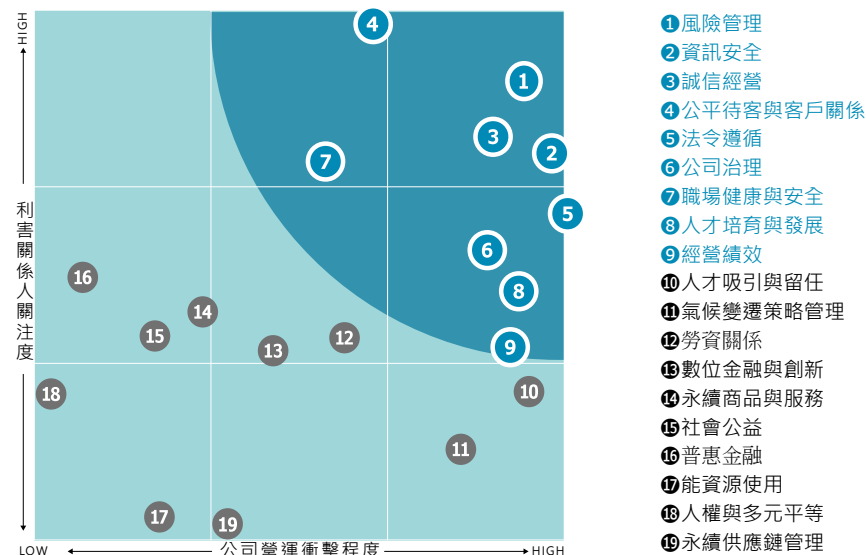
Step 4 重大主題正負面衝擊評估

參考 GRI 通用準則 2021 版由外部顧問團隊針對重大性議題對於經濟、環境以及人群（含人權）產生的正面以及負面衝擊進行評估分析

Step 5 對應主題與建立管理方針

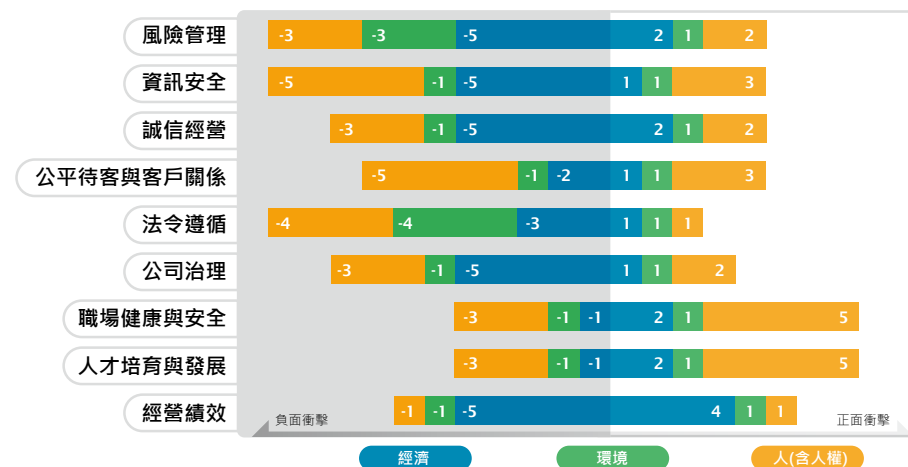
針對所評估之衝擊程度進行排序，並依據 GRI 主題報導要求說明因應策略、管理方針、短中長期目標及 2023 年度成果績效

▼ 2023 年重大主題矩陣圖



重大主題正負面衝擊評估

重大主題正負面衝擊分析



重大主題與衝擊邊界

重大主題	重大主題對華南產險的意義	價值鏈				
		華南產險 (含員工)	客戶	主管機關	通路夥伴	供應商 / 承攬商
資訊安全	華南產險保障資訊安全或客戶資料所採行之管理方針及作為，包含訂定客戶資料隱私管理政策、資訊安全政策，強化華南產險內部資訊安全教育訓練並實施相關事件演練等	●	●	○	▲	▲
風險管理	華南產險鑑別經營上可能遭遇之風險，及相關管理控制機制，如風險監控、預警、停損機制及危機處理，並識別可能的改善機會	●	○	●		
法令遵循	華南產險在法規遵循、法令宣導參與推動狀況，包含防制洗錢及打擊資恐各項管理機制、有關環保法規、產品法規、勞動法規遵循重大事件之揭露	●	○	●	▲	▲
誠信經營	華南產險在防止貪腐與賄賂行為、詐欺、內線交易、競爭和壟斷、操作市場等違反誠信經營行為發生之相關措施及內外部控管機制之實施	●	○	●	▲	▲
公平待客 與客戶關係	華南產險保障客戶權益並落實公平待客原則，包含訂定消費爭議處理機制、提供客戶意見回饋管道，並妥善處理各類別客戶事宜或申訴事件等	●	●	○	▲	
公司治理	華南產險治理架構、董事會職能、獨立性及專業度、法令遵循，以及華南產險資訊揭露等作為	●	○	●		
人才培育與 發展	華南產險建立人才培育資源與訓練系統，包含人才招聘及員工培訓計畫、多元招募管道、績效評估，並提供職涯發展願景等	●	○			○
職場健康 與安全	華南產險為提供良好之工作環境，在職業安全衛生、員工身心健康、保障人權及多元性的工作環境設計相關管理措施與政策，包含工作場所安全維護、職災風險管理、員工健康管理方案、健康檢查等	●	○		▲	▲
經營績效	華南產險營運策略，包括營運績效，如財務資訊、營運成本、剩餘分配等	●	○	●	▲	▲

註：●代表直接衝擊，○代表間接衝擊，▲代表商業關係產生衝擊

重大主題之永續管理方針

治理面向

重大主題 誠信經營

對應章節：01

對應 GRI 重大主題：GRI 205 反貪腐、GRI 206 反競爭行為

- 政策**
- 華南產險道德行為準則
 - 華南產險檢舉制度作業要點
 - 華南產險檢舉制度作業注意事項

- 承諾**
- 建立本公司誠信經營之企業文化，從本公司內部組織董事、監察人開始，由上而下至全體員工，在本公司各項營運層面均秉持誠實信用原則，並由內而外落實金融服務至客戶、社會與環境

權責單位 法務暨法令遵循部

溝通機制 設有檢舉信箱、專線電話、傳真電話、電子郵件等管道，由法務暨法令遵循部管理

- 具體行動**
- 檢舉案件由法務暨法令遵循部擔任受理單位
 - 檢舉案件之處理情形適度以書面或其他方式通知檢舉人
 - 每半年對於全體員工辦理檢舉制度宣導及教育訓練

自我檢視機制

- 檢舉案件經調查屬實之改善措施
- 相關人員之懲處
- 定期檢視檢舉管道及非檢舉管道進件案件處理情形
- 教育訓練與宣導辦理情形

重大主題 經營績效

對應章節：01

對應 GRI 重大主題：GRI 201 經濟績效

- 政策** 透過集團跨業整合、共同行銷，發揮金融管理與服務綜效，使經營績效穩健成長

- 承諾**
- 強化資本使用效率及經營績效提升 EPS 排名
 - 藉由信用評等公司針對企業信用品質提出獨立、客觀評估報告，以及對於相對信用風險提供深入分析，建立良好的信用評等，給予投資人判斷其信用強度、信用風險高低之指標

權責單位 公司治理主管、信評工作小組

溝通機制

- 召開業務檢討會議，會議內容包括預算成長策略、資本規劃策略、對應之經營策略等資訊進行交流與檢視
- 由信評工作小組定期與信用評等公司窗口進行接洽。

- 具體行動**
- 視年度預算之執行情形，以及同業 EPS 排名之變化，檢視並滾動調整中長期獲利目標，期獲利排名有所提升
 - 每年定期與信評公司聯繫並召開信評會議

自我檢視機制

- 透過每半年召開業務檢討會議，作為獲利提升及策略面之溝通與討論
- 每年定期檢視資料並更新予信評公司進行評級

重大主題 公司治理

對應章節：01

對應 GRI 重大主題：自訂主題

- 政策**
- 保險業公司治理實務守則
 - 保險業內部控制及稽核制度實施辦法

- 承諾** 協助及確保董事持續關注公司治理國際趨勢及掌握國內最新法規變化

權責單位 公司治理主管

溝通機制 訂有檢舉辦法，於內、外部網站公告檢舉電子信箱

- 具體行動**
- 召開董事會
 - 適時檢討並修訂公司治理章程
 - 強化董事職能與進修

自我檢視機制

- 華南金控派任本公司董事及監察人年度績效考核

重大主題 資訊安全

對應章節：01

對應 GRI 重大主題：GRI 418 客戶隱私

- 政策**
- 資訊安全政策
 - 華南產險個人資料管理政策
 - 華南產險個人資料保護管理組織設置注意事項
 - 華南產險個人資料檔案安全維護及業務終止後個人資料處理要點

- 承諾** 遵循資訊安全相關管理制度、落實資訊安全評估作業、持續強化公司整體資安防護能力

權責單位 資安管理課

溝通機制

- 本公司設立「個人資料保護委員會」以推動個人資料保護之執行，每半年舉行個人資料管理審查會議，報告個資管理相關措施及外部訊息
- 定期召開資安推動小組會議

- 具體行動**
- 導入 ISO 27001 資訊安全管理系統 (ISMS)，並通過驗證
 - 導入 BS 10012 個人資訊管理系統 (PIMS)，並通過驗證
 - 訂定資訊安全政策，建置資安防護機制，確保本公司各項資訊相關業務服務的正常運作，不受資安事件影響
 - 委由獨立第三方外部專業機構，定期辦理電腦系統資訊安全評估作業
 - 各單位人員發現個人資料侵害事件發生時，應於第一時間填寫「損失事件通報單」通報事件管理小組。執行通報與應變處理時，應同時遵循本公司之《華南產物保險損失事件通報流程作業要點》等規範

自我檢視機制

- 通過 ISO 27001 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證
- 通過 BS 10012 個人資訊管理系統 (PIMS) 驗證
- 定期辦理資安演練及檢測作業
- 每年於董事會提報年度資訊安全整體執行情形

重大主題 公平待客與客戶關係

對應章節：02

對應 GRI 重大主題：GRI 417 行銷與標示

- 政策**
- 公平待客原則之政策
 - 公平待客原則之策略
 - 金融友善服務管理要點
 - 消費爭議處理制度

- 承諾**
- 建立以「公平待客原則」為核心企業文化，提升本公司員工對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循
 - 傾聽客戶聲音並理解客戶之期待與需求，落實顧客經驗管理，以持續優化並改善服務品質
 - 依據《消費爭議處理制度》，持續執行申訴案件定期檢討與教育訓練，宣導營業招攬、核保及理賠作業管理，並落實申訴案件通報與預警機制，並以快速解決華南產險與消費者間的消費爭議案件，提升服務品質

權責單位 公平待客委員會、企劃部保戶申訴委員會

- 溝通機制**
- 官網設有公平待客專區：聯絡我們
 - 官網設有金融友善服務專區：免費客戶服務專線 0800-010850 按 6、免費申訴服務專線 0809-005607、客服信箱 ecover@scins.com.tw、文字線上客服
 - 總公司及各分支機構受理消費者爭議案件，均統一由總公司設簿登記控管，以利管理階層了解整體申訴案件類型及追蹤考核情形
 - 定期針對使用不同服務管道之客戶進行滿意度問卷調查，檢視客戶對各服務項目之真實意見，以作為服務品質改善之參考依據

- 具體行動**
- 成立公平待客委員會，每半年召開會議，提報公平待客原則執行情形
 - 成立公平待客推動小組，每季召開推動小組會議，追蹤公平待客原則優化措施及規畫
 - 設置「爭議案件檢討改善措施追蹤表」，進行追蹤檢討作業及研擬改善措施
 - 每月定期召開申訴檢討會議，每季於董事會中提報客訴案件分析報告、每半年由總經理定期召開保戶申訴委員會、每半年舉辦全公司單位自辦保戶申訴教育訓練課程
 - 每半年定期執行臨櫃服務、電話客服滿意度調查；針對使用過智能客服機器人「華 GOGO」之客戶進行滿意度調查

- 自我檢視機制**
- 依《法令遵循考核注意事項》規定，將公平待客原則之執行納入各單位及員工個人考評項目
 - 華南金控之「重要客訴風險管理指標」
 - 財團法人金融消費評議中心之「申訴案件及申訴率統計表」與「申請評議案件及比率統計表」
 - 設立客戶滿意度目標應達 85% 以上，並逐年提升目標滿意度，且針對客戶回饋之寶貴建議進行回應

重大主題 法令遵循

對應章節：01

對應 GRI 重大主題：GRI 2-27 法規遵循

- 政策**
- 保險業內部控制及稽核制度實施辦法
 - 華南產險法令遵循制度

- 承諾**
- 設專責法令遵循單位，透過內部控制制度，確保公司營運活動及產品服務過程，符合法令規範

權責單位 法務暨法令遵循部

- 溝通機制**
- 建立內部諮詢溝通管道，提供法令諮詢
 - 每季舉辦「單位法令遵循主管會議暨教育訓練」

- 具體行動**
- 法令異動管理：法令遵循單位每日檢視外部法規異動資訊，評估其對公司業務的影響性，再傳達予相關部門，協助各單位及時修正相關內規、追蹤因應情形，以確保公司營運活動符合法令規範
 - 法遵主管會議：法令遵循單位每季舉辦「單位法令遵循主管會議暨教育訓練」，就重大法遵議題進行佈達與討論，確保公司、集團內部意見一致性
 - 陳報集團：法令遵循單位每月製作月報，彙整前次月份修正之內規，並於每季彙整影響公司業務之重要法規陳報集團法遵處

自我檢視機制

- 本公司每半年辦理法令遵循自行評估作業，確保各項業務皆符合法令規範

重大主題 風險管理

對應章節：01

對應 GRI 重大主題：GRI 2-12 最高治理單位在監督風險管理的角色

- 政策**
- 為落實風險管理哲學，並將風險管理機制與日常營運活動整合，已訂有「風險管理政策」並經董事會通過實施，以做為公司執行各項風險管理機制之依據

- 承諾**
- 建立並執行可適用於本公司之標準，並據以辨識、衡量、控管及監督風險，反應公司營運目標及價值，以達成創造股東價值極大化

權責單位 風險管理委員會、風險管理暨資產負債管理會議

溝通機制 定期向風險管理委員會及董事會報告相關風險之管理情形

- 具體行動**
- 召開風險管理暨資產負債管理會議及風險管理委員會
 - 訂定相關風險之管理架構及政策，並確實執行之有效性
 - 建立相關風險之內部管理流程，確保所辨識之相關風險採行必要措施
 - 配置適切之相關風險之管理人員，並給予必要之訓練

自我檢視機制

- 每年檢視並修訂相關風險管理政策

社會面向

重大主題	人才培育與發展	對應章節：03
對應 GRI 重大主題：	GRI 404 訓練與教育	
政策	推動關鍵人才培訓計畫，因應趨勢與潮流，以國際化之思維來培育人才	
承諾	重視員工教育議題，投入經費以提升教育訓練品質，提供員工更好的學習成長	
權責單位	管理部	
溝通機制	員工訓練委員會	
具體行動	• 提供各項人才培訓課程、外部進修補助，以獎勵方式鼓勵同仁取得金融保險專業證照及推廣語文能力	
自我檢視機制	<ul style="list-style-type: none"> • 教育訓練手冊 • 員工平均受訓時數 	
重大主題	職場健康與安全	對應章節：03
對應 GRI 重大主題：	GRI 403 職業安全衛生	
政策	遵守職業安全衛生相關法令，持續改善工作環境安全與衛生，降低職業災害風險，保障員工安全及身心健康，並訂有華南產險安全衛生工作守則及華南產險執行職務遭受不法侵害預防計畫	
承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守職業安全衛生法規，並定期審視合宜性 • 提供安全健康工作條件，預防職業傷害及保障健康 	
權責單位	管理部	
溝通機制	設置甲種職業安全衛生主管	
具體行動	<ul style="list-style-type: none"> • 訂定《執行職務遭受不法侵害預防計畫》及《母性健康保護計畫》 • 辦理相關職業安全衛生教育訓練及職場健康促進活動 	
自我檢視機制	<ul style="list-style-type: none"> • 透過工作環境危害分析及職場健康調查計畫，辨識及評估職場潛在危害因子，並定期統計職業災害情形 	

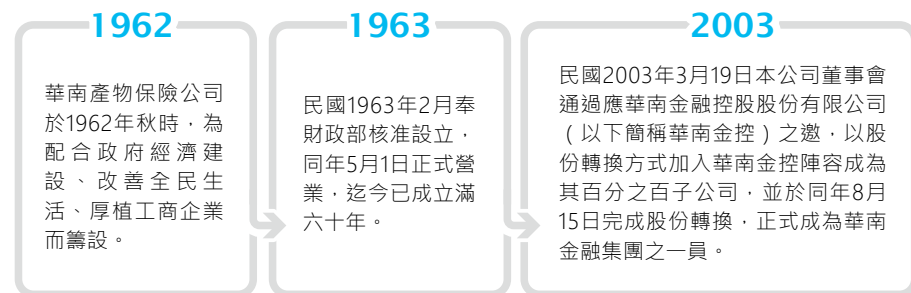


1 永續治理

華南產險致力於建立健全的公司治理架構，以促進公司的長期穩健發展，保障股東和利害關係人的權益；
並在公司治理策略中融入 ESG 議題，推動公司的永續發展，實現經濟、社會和環境的共同進步

關於華南產物保險

公司重要沿革



目前共設有 8 家分公司，其中包含為跨足國際保險市場業務發展需要所設立之國際保險業務分公司（簡稱 OIU）以及 32 處服務中心，服務據點廣及全臺灣各地區。

本公司秉持一貫的熱忱與用心，並透過華南金融集團各子公司的共同努力下，提供客戶最適合的產品與服務，使本公司成為「服務最佳、客戶首選」的產險公司，同時實現保險專業，善盡保險事業的社會責任。

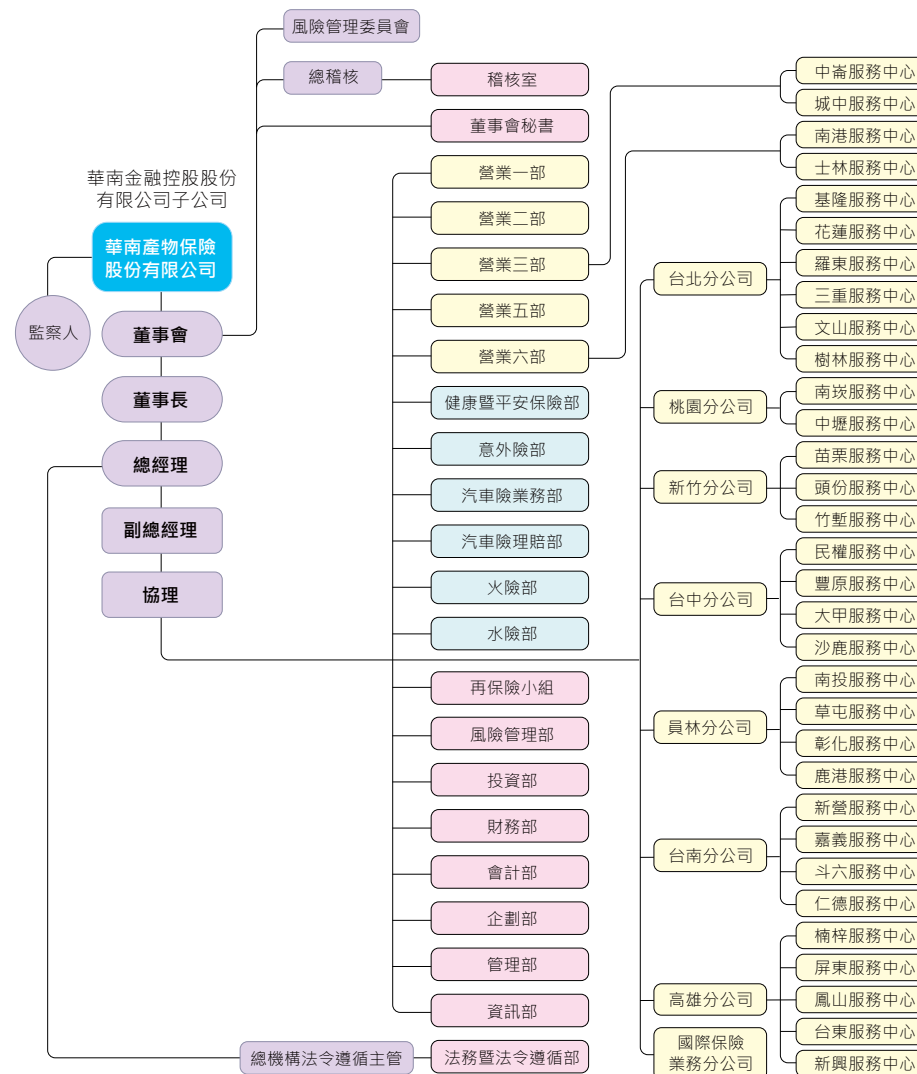
公司現況

公司基本資料 （基準日：2023 年 12 月 31 日）

公司正式名稱	華南產物保險股份有限公司
成立時間	1963 年 4 月 11 日
總部位置	臺北市信義區忠孝東路四段 560 號 5 樓
實收資本額	新臺幣 2,001 佰萬元
產業別	金融保險業
重要營運據點	總公司設置台北，另設有分公司 8 家及服務中心 32 處
員工總人數	1,077 人
公司所有權性質	公開發行公司

華南產險組織架構圖

各主要部門及分公司所營業務工作執掌說明，請參考 2023 年年報相關章節。



外部倡議與交流

華南產險已於 2020 年簽署《機構投資人盡職治理守則》遵循聲明，並且每年至少一次於本公司網站揭露履行盡職治理之情形。



機構投資人盡職
治理守則

公協會參與

華南產險透過積極參與外部公協會等組織，持續吸納與掌握金融保險產業之業務發展方向與趨勢，透過相關議題溝通交流與相互合作，促進產業發展、提升公司治理及永續發展。2023 年本公司參與 14 個外部公協會，如下表說明：

參與之公協會名稱	資格	擔任職務
中華民國產物保險商業同業公會	會員	常務監事
中華民國產物核保學會	會員	常務理事
中華民國精算學會	會員	—
中華民國保險學會	會員	理事
中華保險服務協會	會員	理事
臺灣金融服務業聯合總會	會員	—
中華捐血運動協會	會員	—
中華民國風險管理學會	會員	—
財團法人保險金融法制暨犯罪防制中心	會員	—
中華金融業務研究發展協會	會員	—
社團法人臺灣保險法學會	會員	—
財團法人工程保險協進會	會員	董事長
中華民國金融治理與法令遵循學會	會員	—
財團法人交通事故特別補償基金	會員	董事

核心業務及營運據點

主要商品與服務項目

華南產險擁有全方位、多元化的保險商品，主要項目包括火災保險、運輸保險、汽車保險、工程保險、保證保險、責任保險、傷害險、健康險、再保險、其他各類財

產保險及因應工商企業型態轉變的創新保險等。除了以上保險商品及優質理賠服務外，並為客戶提供風險管理及損害防阻等相關專業保險服務。華南產險廣設服務據點，於全台各地提供即時及有效率的服務。華南產險關注社會需求用心服務，致力於成為「服務最佳、客戶首選」的保險公司。

個人保險

汽車保險
機車保險
火災保險
農業保險
個人傷害保險
個人健康保險
旅遊綜合保險
度假打工專區



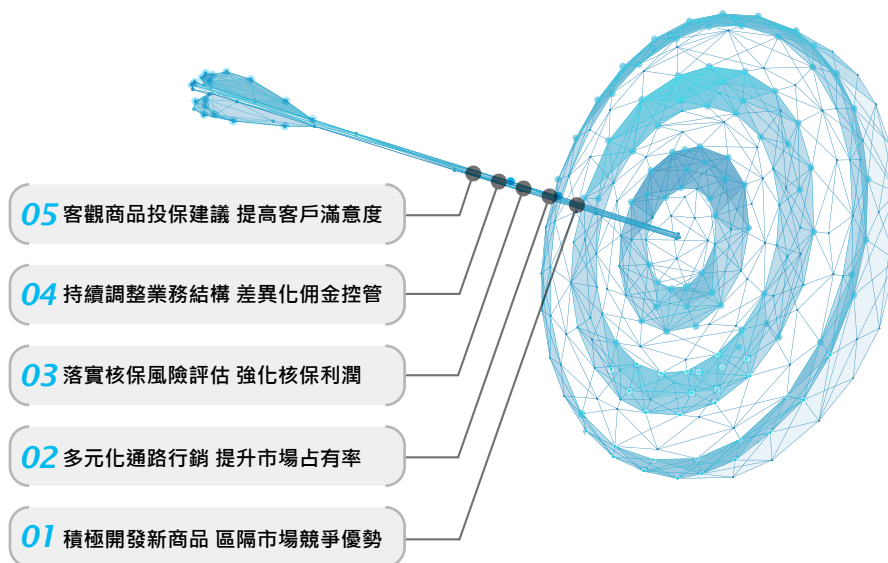
企業保險

火災保險
海上保險
意外保險
其他保險



更多保險內容資訊及說明可點選 QR Code 瀏覽

核心業務發展策略

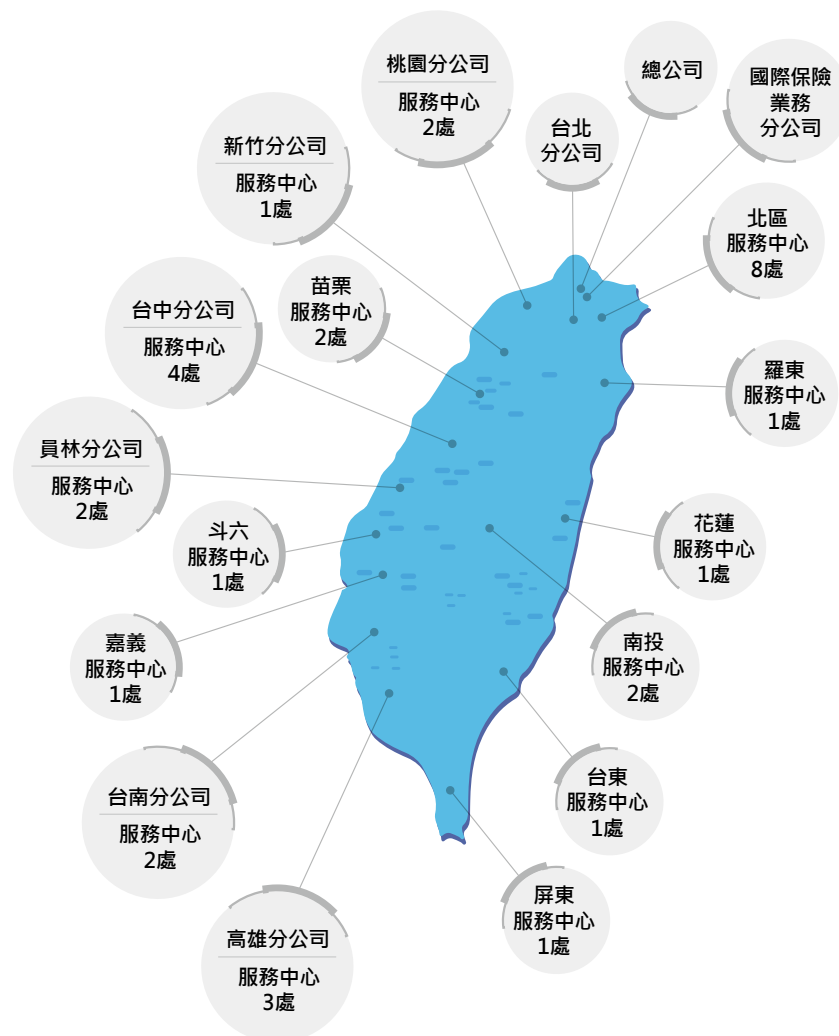


營運據點分布

目前全台設置台北、桃園、新竹、台中、員林、台南、高雄及國際保險業務分公司（簡稱 OIU）等 8 家分公司，其所屬服務中心共 32 處，營業體系遍及全臺灣各地。



華南產險營運據點



經營與獲利能力

華南產險經營績效穩健成長，2023 年保費收入達 14,093 佰萬元，總營業收入達 10,592 佰萬元，稅前純益為 1,014 佰萬元，加計所得稅費用後淨收益為 916 佰萬元，每股稅後淨利達 4.58 元，資產報酬率為 3.59%，權益報酬率為 13.73%。

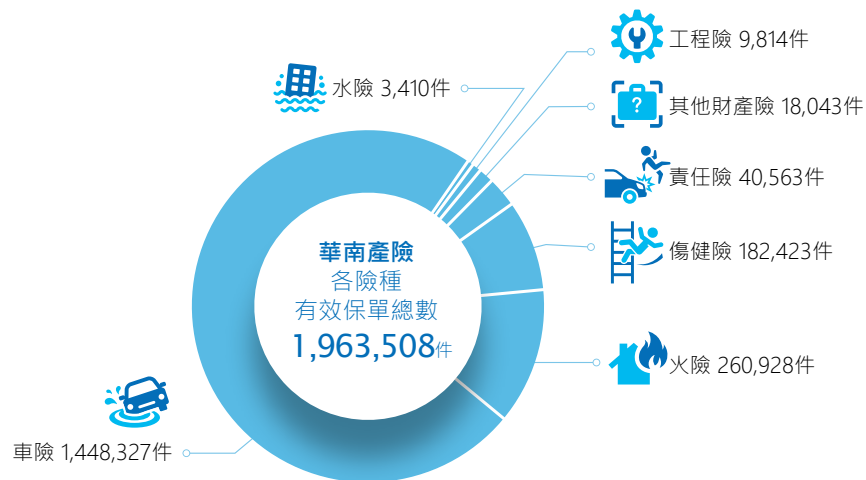
華南產險營運及獲利情形（單位：新臺幣千元，每股盈餘為元）

類別	項目	2023 年	2022 年	2021 年
經營能力	總資產	27,016,630	24,378,325	23,551,014
	權益	7,461,284	5,887,494	6,832,210
	淨收益	10,592,964	9,635,220	9,072,644
	稅後淨利	916,066	457,710	900,351
獲利能力	資產報酬率	3.59%	1.93%	3.92%
	權益報酬率	13.73%	7.20%	13.95%
	每股盈餘 EPS	4.58	2.29	4.50
分配的經濟價值	營運成本	7,630,925	7,350,447	6,171,906
	員工薪資福利	1,278,548	1,166,520	1,229,766
	分配股東紅利	473,547	-	405,887
	繳納政府稅款及罰金	257,139	401,038	371,911
	社區投資	4,400	4,035	4,627
	政治獻金	-	-	-
	分配的經濟價值小計	9,646,459	8,922,040	8,184,097
留存的经济價值		946,505	713,180	888,547

資料來源：華南產險經會計師查核簽證之 2023 年及 2022 年個別財務報告

* 留存的经济價值為淨收益扣除分配的經濟價值

2023 年底華南產險各險種有效保單數量



信用評等

華南產險秉持穩健經營的最高指導原則，A.M. BEST 公司給予信用評等，「財務強度：A（優良），發行體信用 a，二項評等展望為穩定」，反映華南產險具備良好的資產負債表、穩健的經營績效、中立的業務概況和適當的企業風險管理。除此之外，中華信評公司給予華南產險長期發行體信用評等與財務實力信用評等均為「twAA，評等展望為穩定」的肯定，反映華南產險擁有強健的資本與獲利能力，展現良好的營運績效。



公司治理

董事會組成及運作

本公司董事會由 15 位董事（包含 3 位獨立董事）及 3 位監察人組成。董事會成員產業經驗多元，除具有金控業、銀行業、證券業、保險業、資產管理業及投資業外，另具備教育、製造與機械、觀光旅館業、商務與供應、資訊與科技、建築與工程、法律服務、專業服務與行銷及醫療（公衛）等產業經驗。另本公司董事、監察人之年齡分布多元，41 歲至 50 歲之董事共 2 人，51 歲至 60 歲之董事共 6 人及監察人共 2 人，61 歲至 70 歲之董事 7 人及監察人共 1 人。

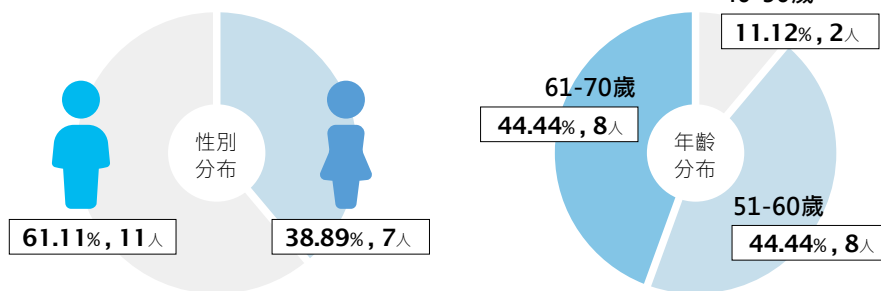
此外，本公司亦注重董事會成員組成之性別平等，女性董事 5 人及監察人 2 人，比例 38.9%。且董事間、監察人間或董事與監察人間無具有配偶及二親等以內親屬關係之情形，因此本公司董事會具有獨立性。（董事及監察人專業資格及獨立董事獨立性資訊揭露，請參考 2023 年年報相關章節）。

▼ 第 20 屆董事會成員簡歷表

職稱	姓名	性別	主要學經歷	任期
董事長	涂志佑	男	逢甲大學保險研究所碩士 泰安產物保險股份有限公司副總經理、美商環球產物保險股份有限公司副總經理、華南產物保險股份有限公司副總經理、總經理	3 年
董事	陳文智	男	東吳大學法律系 華南產物保險股份有限公司協理、副總經理	3 年
董事	廖伯熙	男	美國舊金山大學企管碩士、美國雷色王爾理工學院電機工程碩士、大同學院電機工程學系學士 泰安產物保險股份有限公司董事、常駐監察人、中國電器股份有限公司董事長、福華大飯店股份有限公司董事長、華南產物保險股份有限公司副董事長	3 年
董事	梁育銘	男	日本私立東海大學文學院東洋史學系 日本日商守谷商會株式會社、建信啟記股份有限公司董事、總經理	3 年
董事	陳皇州	男	醒吾商業專科學校國際貿易科 環球水泥股份有限公司協理兼財務部經理、董事、青島珍珠食品有限公司董事、財團法人臺灣優良農產品發展協會監察人	3 年

職稱	姓名	性別	主要學經歷	任期
董事	杜恒誼	男	美國夏威夷大學企管碩士學位 連勝創業投資股份有限公司董事長、萬源紡織股份有限公司總經理、YPO 青年總裁協會會長、麵本家食品股份有限公司董事	3 年
董事	張乃文	女	美國美利堅大學研究所資訊管理學系碩士 美國 BAE SYSTEMS 外派程式工程師、美國馬里蘭州 Hirshorn Zuckerman Design Group 網頁程式工程師、加洛國際興業有限公司董事	3 年
董事	黃士育	男	中山醫學大學醫學系 台北馬偕紀念醫院肝膽胃腸科主治醫師、凱棉工業股份有限公司董事	3 年
董事	廖國宏	男	美國南加大企管碩士、中國復旦大學工商管理碩士 仁愛資產管理公司總經理、高雄福華大飯店總經理、福華大飯店股份有限公司董事長	3 年
董事	許惠玲	女	致理商專國際貿易科 華南銀行公館分行經理、南三重分行經理、華南銀行總行個金行銷部副理、個金授信管理部副理	3 年
董事	許素蓉	女	國立政治大學法學院法律學系 華南銀行債權管理部副理、法令遵循部經理	3 年
董事	林貴姬	女	東吳大學會計學系碩士在職專班 華南銀行城東分行副理、企金行銷部副理、經營企劃部經理	3 年
獨立董事	許欽洲	男	美國約翰霍普金斯大學經濟研究所博士班研究 華僑商業銀行副總經理、財政部參事兼行政院開發基金副執行秘書、金管會綜合規劃處處長、保險局副局長、國際業務處處長、永豐創業投資股份有限公司董事長、上詮光纖通信股份有限公司獨立董事	3 年
獨立董事	高國峯	男	國立臺灣大學經濟學系研究所博士 財團法人淡江大學助理教授、副教授	2 年 9 個月
獨立董事	林秀芬	女	中國文化大學經濟研究所博士 私立景文科技大學企業管理系講師	3 年
監察人	張炳輝	男	美國費城卓克索大學會計碩士 華南銀行雪梨分行經理、世貿分行經理、財務會計部經理、華南金控副總經理、財務管理處處長	3 年
監察人	謝和君	女	美國紐約市立大學〈Baruch College〉MBA 華南銀行風險管理部副理、華南金控風險管理處處長、華南永昌綜合證券股份有限公司監察人	3 年
監察人	歐淑惠	女	東吳大學商學院碩士 新原實業股份有限公司監察人	3 年

▼ 第 20 屆董事會成員性別及年齡分布表



▼ 第 20 屆董事會成員專業能力表

		專業能力								
職稱	姓名	金融	教育	製造與機械	觀光旅館	商務與供應	資訊與科技	建築與工程	法律	公衛
董事長	涂志佑	V	V							
董事	陳文智	V							V	
董事	廖伯熙	V		V	V		V	V		
董事	梁育銘	V		V	V	V				
董事	陳皇州	V		V		V				
董事	杜恒誼	V		V	V	V	V			
董事	張乃文	V					V			
董事	黃士育	V								V
董事	廖國宏	V			V					
董事	許惠玲	V								
董事	許素蓉	V							V	
董事	林貴姬	V								
獨立董事	許欽洲	V								
獨立董事	高國峯		V							
獨立董事	林秀芬		V			V				
監察人	張炳輝	V								
監察人	謝和君	V								
監察人	歐淑惠	V		V	V					

多元化政策

華南產險為單一法人股東華南金控全部持有，董事均由華南金控指派，成員遴選條件除考量性別、年齡、國籍外，應具備熟悉公司本身運作及對經濟、環境和社會發展所需之多元專業知識技能。本公司董事會依照法令、公司章程之規定行使職權，負責指導公司策略、監督管理階層及公司治理制度之各項作業與安排。

為強化公司治理及促進董事會組成與結構多元之發展，本公司董事成員均具備執行業務所必須之知識、技能及素養，其整體應具備之能力包括營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力及風險管理知識與能力。持續為董事成員安排多元進修課程，俾提升其決策品質、善盡督導能力，進而強化董事會職能。

華南產險董事會組成多元化，並兼顧專業及性別之衡平，董事成員各有其專業，目前女性董事亦達五席，占全體董事比例三分之一。（董事會成員組成多元化資訊，請參考 2023 年年報相關章節）

公司治理主管

為完善治理架構，華南產險已於 2019 年完成公司治理主管設置，負責公司治理相關事務，並已於 2023 年完成 12 小時相關教育訓練。主要職責包含：

1. 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。
2. 製作董事會及股東會議事錄。
3. 協助董事、監察人就任及持續進修。
4. 提供董事、監察人執行業務所需之資料。
5. 協助董事、監察人遵循法令。
6. 其他依公司章程或契約所訂定之事項。

董事會運作情形

華南產險董事會透過行使公司法、公司章程與股東會決議賦予之職權，監督公司營運、制定公司策略方針、辨識營運風險並規劃企業社會責任發展方向。董事會每季至少召開一次常會，2023 年共召開 10 次會議，出席率為 92.78%。（董事會成員出席及利害關係議案迴避情形，請參考 2023 年年報相關章節）

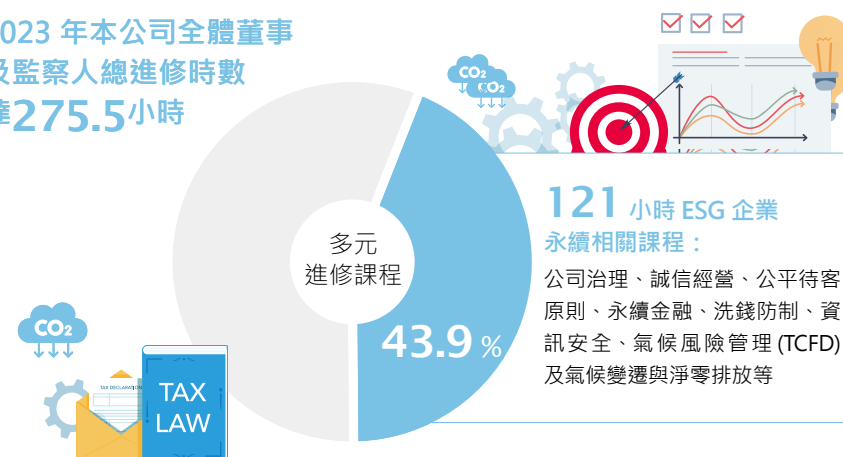
永續相關重大議案

華南產險定期討論並陳報環境、社會、公司治理 (ESG) 相關議題。考量氣候變遷風險日趨嚴重，本公司每季報告溫室氣體盤查及查證作業執行情形及氣候風險限額控管情形於 2023 年第一季針對氣候風險議題，並且每年底依據風險曝險狀況衡量設定次年氣候風險胃納及限額。此外，企業永續小組於 2023 年 8 月向董事會報告「111 年永續發展推動情形」，以落實永續發展目標之追蹤及管理。

董事及監察人多元進修

為能持續強化董事會之職能，本公司依《上市上櫃公司董事進修推行要點》等規範，安排各董事及監察人研習進修，以期透過職能精進與經驗交流，提升董事會成員的專業職能和素養、發揮公司治理效能。

2023 年本公司全體董事
及監察人總進修時數
達 275.5 小時



*各董事參與進修課程與日期時數，請參考 2023 年年報相關章節。

策略性委員會組成及運作

華南產險目前尚無設置審計委員會及薪資報酬委員會等功能性委員會，但設有風險管理委員會、保戶申訴委員會及公平待客委員會等三個策略性委員會。2023 年各策略性委員會運作情形如下：

策略性委員會	主要職掌	運作情形
風險管理委員會	負責風險管理政策核准與指導，研議質化與量化管理標準，並定期向董事會提出報告	<ul style="list-style-type: none"> 開會頻率原則上以每三個月召開乙次，由獨立董事召開會議，2023 年共召開 6 次風險管理委員會，平均出席率為 89%
保戶申訴委員會	保護消費者權益及督導管理相關消費爭議問題，提高消費爭議處理效率與品質，並每季於董事會中提報客訴案件分析報告	<ul style="list-style-type: none"> 每月由保戶申訴委員會定期召開申訴檢討會議，瞭解案件爭議情形，共同檢討分析與改善 每半年由總經理定期召開保戶申訴委員會，彙整及分析客戶申訴案件內容及改善建議事項
公平待客委員會	規劃與推動公平待客原則相關事宜，並向董事會報告執行情形	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年 3 月及 9 月每半年一次召開公平待客委員會，分別提報 2023 年上半年及 2023 全年度公平待客原則執行情形報告 2023 年 10 月舉辦公平待客原則暨保戶申訴執行情形座談會，向本公司董事提報 2023 年 1 至 8 月公平待客執行情形暨保戶申訴執行情形，由董事指導並提供相關意見

董事與高階經理人薪酬政策

董事與高階經理人薪酬

華南產險「董監酬勞金」之分配悉依「財政部派任公營事業機構負責人經理人董監事管理要點」及「公司法」規定辦理，董事之報酬授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻之價值暨同業通常水準議定之。

高階經理人依本公司之「經理人績效考核及酬金標準」，除參考同業通常水準支給情形，並考量個人所投入時間、擔負之職責、達成個人目標情形、擔任之職位表現，公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關聯合理性而給予合理報酬，相關績效考核及薪酬政策均依核決程序審核，並隨時視實際經營狀況及相關法令適時檢討審視酬金制度與績效表現。此外，並依「華南金融控股股份有限公司子公司績效考核要點」，分別以「財務指標」、「業務指標」及「管理指標」之考核結果作為高階經理人績效考核及獎酬參考。

董事會績效評估

每年度依母公司華南金控「華南金控派任子公司董事（監察人）績效評鑑表」，進行績效評估考核及每半年進行「董事、監察人應具備資格條件檢核」。所有董監事近二年考核結果均適任。

評估週期	評估期間	評估範圍	評估方式	評估內容
每年執行一次	2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日	董事會、個別董事成員及風險管理委員會	華南金控派任子公司董事（監察人）績效評鑑表	董事會、個別董事成員及風險管理委員會績效評估

稅務治理

稅務治理政策與制度

華南產險因應稅務治理之國際趨勢，提升稅務資訊透明度，每年依規定申報繳納經會計師查核簽證之營利事業所得稅。本公司稅務治理政策可分為四大面向：



稅務管理

稅務遵循風險與控管	依循稅務法規辦理申報及繳納與內部控管陳報董事會
稅務法規管理	進行稅務法規鑑別及擬定因應對策
稅務能力提升	定期掌握稅務法令修訂動態及不定期參與稅務訓練課程
稅務資訊公開	財務報表經簽證後揭露於官方網站及股東會年報等公開管道

稅務相關之利害關係人議合與管理

華南產險積極透過多方管道與利害關係人行交流，並響應國際稅務倡議，以實際的行動來支持稅務改革，共同建立良善的稅務環境。

稅務資訊

▼ 近兩年度所得稅資訊 (單位：新臺幣仟元)

項目	2023 年	2022 年	兩期平均
稅前淨利 (A)	1,013,834	539,577	776,706
所得稅費用 (B)	97,768	81,867	89,818
有效稅率 (B) / (A)	9.64%	15.17%	11.56%
已納所得稅 (C)	1,730	134,192	67,961
現金稅率 (%) (C) / (A)	0.17	24.87	8.75

▼ 2023 年國別稅務資訊 (單位：新臺幣仟元)

租稅管轄區	非關係人收入	淨收益	稅前淨利	已納所得稅	當期所得稅	員工人數	有形資產
臺灣	16,141,757	10,592,964	1,013,834	1,730	97,768	1,079	1,011,272

稽核制度

內部稽核組織

華南產險內部稽核單位為隸屬於董事會之稽核室，以獨立超然之精神執行稽核業務。稽核室配置總稽核一人，綜理整體稽核業務，另配置適任及適當人數之專職內部稽核人員。內部稽核人員任用依據本公司《內部稽核制度》規定，由總稽核簽報董事長核定。

內部稽核制度

華南產險透過嚴謹內部稽核制度定期執行稽核作業且追蹤相關結果，並定期將稽核結果報告予董事會。

一、年度內部稽核作業計畫之擬定與執行：

1. 華南產險年度稽核計畫經董事會通過，並於每年 12 月底將次一年度稽核計畫及每年 2 月底前將上一年度之年度稽核計畫執行情形，依規定格式以國際網路資訊系統申報主管機關備查。
2. 對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要辦理專案查核。

二、內部控制制度自行查核督導：

1. 督導本公司各險部、營業、行政支援及分公司等單位，每年至少辦理一次定期自行查核作業。
2. 稽核單位於覆核各單位年度自行查核表（含相關佐證資料）後，提出覆核後之稽核報告，並就缺失事項追蹤改善。

三、內部稽核結果追蹤：

對主管機關、會計師、內部稽核單位（含金融控股公司內部稽核單位）與自行查核人員所提列之檢查意見或查核缺失事項及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查。

四、內部稽核結果定期報告：

每年定期與監察人辦理座談並作成紀錄，追蹤及落實改善，並提董事會報告。

教育訓練

2023 年華南產險辦理 3 場次內部控制與稽核教育訓練（3 小時），各單位查核人員共計 198 人參加訓練。

誠信經營

誠信經營管理與執行

本公司成立至今滿 60 年，始終秉持「正派、誠信、親切、合理、勤儉」之經營理念，同時以專業、創新、效率的作風及親切誠懇的態度來服務客戶。現階段除由法務暨法令遵循部宣導誠信經營議題外，並由各部門依其職務所及範疇共同履行誠信經營。

本公司依循集團《誠信經營守則》，並訂有《華南產險道德行為準則》，據以建立本公司誠信經營之企業文化，從內部組織董事、監察人開始，由上而下至全體員工，在本公司各項營運層面均秉持誠實信用原則，並由內而外落實金融服務至客戶、社會與環境。

誠信經營規範

誠信經營規範		規範說明
華南產險道德行為準則		塑造誠信經營企業文化，引導本公司董事、監察人、經理人及全體員工之行為符合道德標準
華南產險檢舉制度作業要點、 華南產險檢舉制度作業注意事項		具體規範檢舉制度之運作
防範業務人員挪用侵占 保戶款項注意事項		定期查核避免業務人員挪用、侵占保戶款項
華南產險工作規則		規範員工之服務紀律、獎懲等事項

企業文化與教育訓練

華南產險為建立誠信經營企業文化，除在新人訓練宣導本公司永續願景、使命及「正派、誠信、親切、合理、勤儉」之經營理念外，全體員工均簽署「道德行為準則聲

明書」及「誠信經營守則承諾書」，承諾於執行業務及服務過程中秉持高道德標準及恪遵相關法令精神。此外，自 2017 年起依集團《供應商行為須知》規範，開始要求新合作供應商簽署《供應商承諾書》。截至 2023 年底，需簽署之供應商均已 100% 簽署供應商承諾書。

華南產險每半年對於全體員工辦理誠信經營相關宣導及教育訓練，以確保誠信經營文化之落實，2023 年度受訓人次數總計 2,197 人，累計受訓總時數達 3,831 小時。

對於各單位法遵主管，本公司亦已於 2023 年召開 3 次主管會議進行檢舉制度宣導，內容包括金融控股公司主要檢查缺失及本公司檢舉相關內部規範與作業程序之說明，各單位法遵主管亦於會後向單位同仁進行內部宣導。

誠信經營管理作為

華南產險已制定《道德行為準則》，明訂禁止貪污及賄賂、壟斷及不公平競爭行為、內線交易等不誠信行為，如果從業人員有所違反，針對不同之行為態樣依該守則有相關之後續需辦理（如通報司法機關等）；該準則亦訂有保密規定、檢舉與懲戒等防範措施。本公司 2023 年未有因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反誠信經營相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。

檢舉制度

華南產險為建立誠信且透明之企業文化，促進健全經營、鼓勵檢舉不法及舞弊案件並保護檢舉人，防止貪腐與賄賂行為、詐欺、內線交易、競爭和壟斷、操作市場等違反誠信經營行為發生，訂有《華南產險檢舉制度作業要點》及《華南產險檢舉制度作業注意事項》。任何人於發現本公司內部有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得依據相關規範提出檢舉。

檢舉方式包括有檢舉信箱、專線電話、傳真電話、電子郵件等多元管道，由法務暨法令遵循部管理，提供檢舉人利用。

2023 年經由檢舉管道共受理 15 件檢舉案件，相關案件均依本公司檢舉制度作業要點及檢舉制度作業注意事項分派至適切權責單位進行調查，經查均非屬實質檢舉案件，僅為一般申訴案件，案已依其性質依申訴案件妥善處理，查無不誠信經營之情形。

吹哨者保護

依《華南產險檢舉制度作業要點》第 10 條規定，本公司對於檢舉人之保護措施如下：

- 除法令另有規定外，檢舉人之身分資料應予保密，不得洩漏足以識別其身分之資訊。
- 不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。

風險管理

風險管理政策

本公司訂定《華南產險風險管理政策》作為日常執行風險管理作業之規範依據，並以董事會作為最高決策單位。為落實日常營運活動風險管理作業，針對各類風險管理包括市場風險、信用風險、資產負債管理、保險風險、作業風險及氣候變遷風險，均依據本政策及其風險性質訂定相關風險管理政策及其相對應之風險管理機制。

主要風險管理及報告機制

市場風險

定義 係指利率、權益證券價格、匯率、大宗商品價格、信用價差、相關係數或波動度等市場風險因子 (Market Risk Factors) 之變動，造成價值下跌之不利影響

管理機制 透過風險值系統掌握每日市場風險曝險，並訂有不同層級之各項風險限額，再輔以壓力測試預估危機情境假設下之曝險

風險報告 業務行動報告、停損限額管理報表、市場風險管理報表、持有期間管理報表市場風險相關報告

信用風險

定義 係指交易對手因財務惡化或其他因素，導致不履行契約義務而產生之違約損失風險

管理機制 透過定期追蹤外部信用評等變化、價格變動、信用相當額及未收率等資訊掌握各項信用曝險，並訂有國家別、單一公司別及次順位債之信用風險集中度限額

風險報告 集中度風管報表、信用曝險管理報表、債券異常追蹤報表等信用風險相關報告

資產負債管理 (包括投資風險及流動性風險)

定義 係以整體營運規劃為出發點，於可承受之曝險程度內，持續進行資產負債配置決策之擬訂、執行、風險衡量與監控，並規劃最適業務策略之管理過程

管理機制 透過適當之市場風險、信用風險、流動性風險、保險風險及投資風險等管理機制控管資產與負債之曝險

風險報告 資金流動性風管報表、市場流動性管理報表、外匯風險報表等資產負債管理相關報告

保險風險

定義 係指經營保險本業之保費收入，考量發生賠款、相關費用及再保險後，因非預期之變化造成損失之風險

管理機制 透過建立商品設計及定價風險適當之風險管理機制、核保制度及程序、再保險風險管理計畫、適當額度之天災再保合約、理賠處理程序及準備金提存處理程序，並訂有各項管理指標限額掌握各項保險風險曝險

風險報告 預警風管指標、各險別每一危險單位自留保險金額、自留損失限額等保險風險相關報告

作業風險

定義 係指起因於內部作業、人員或系統之不當或失誤，或因外部事件造成損失之風險，內容包含法律風險，但排除策略風險及信譽風險

管理機制 透過各項管理工具之運作，協助管理階層控管日常營運之作業風險，並訂有作業風險關鍵指標限額

風險報告 關鍵作業風險管理報表、作業風險自評管理報表、作業風險損失資料庫管理表、行動方案追蹤表等作業風險相關報告

氣候變遷風險

定義 係指氣候實體及轉型風險類型對投資組合、保險商品、營運活動的潛在財務影響

管理機制 限額控管及預警機制、氣候關鍵指標

風險報告 限額控管報表、等氣候風險相關報告

華南產險除定期由獨立董事召開風險管理委員會外，每月由總經理主持召開風險管理暨資產負債管理會議，透過監督及報告各項關鍵風險管理指標，以定期檢視各風險指標限額運用情形，如有異常情事發生則由業管單位提出相關因應措施，將風險管理機制無形植入於日常營運活動中。

為確保遇有損失（或重大）事件發生時，各項風險管理資訊及機制能迅速且有效傳達及執行且避免損失擴大及維護保戶權益，制訂「損失事件通報流程作業要點」。當損失事件發生時，立即由稽核室、法務及法令遵循部、風險管理部共同討論及確認事件性質後，依事件風險等級及相關通報程序或計畫進行向上通報及啟動相關機制。

資本風險與流動性風險管理及報告機制

本公司透過辨識風險、資本適足性衡量、資本適足性控管及報告落實資本風險與流動性風險管理，各項作業說明如下：

一、辨識風險：

應涵蓋所有主要風險類別，至少包括「保險業資本適足性管理辦法」規範之資產風險、信用風險、核保風險、資產負債配置風險與其它風險。

二、資本適足性衡量：

應依「保險業資本適足性管理辦法」衡量自有資本、風險資本及淨值比率。

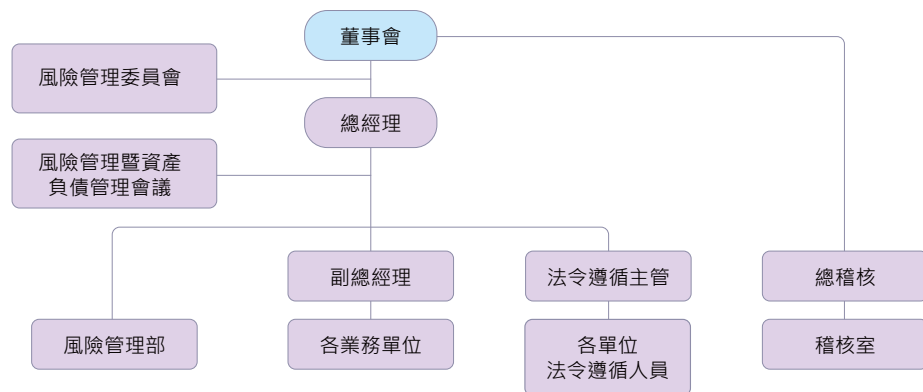
三、資本適足性控管及報告：

1. 應分析本公司持續營運的能力，並預測未來財務狀況及符合監理資本要求的能力。
2. 應依據本公司整體風險胃納及業務計畫，提供有效資源配置及驗證符合監理資本要求。
3. 評估風險管理適當性、現在及未來清償能力的狀況。
4. 風險管理部應將資本適足性評估結果每半年向總經理報告，若未符合整體風險胃納時，應請相關單位採取因應措施（如風險調整、籌資計畫、調整資本管理或風險控管機制等）。

風險管理架構

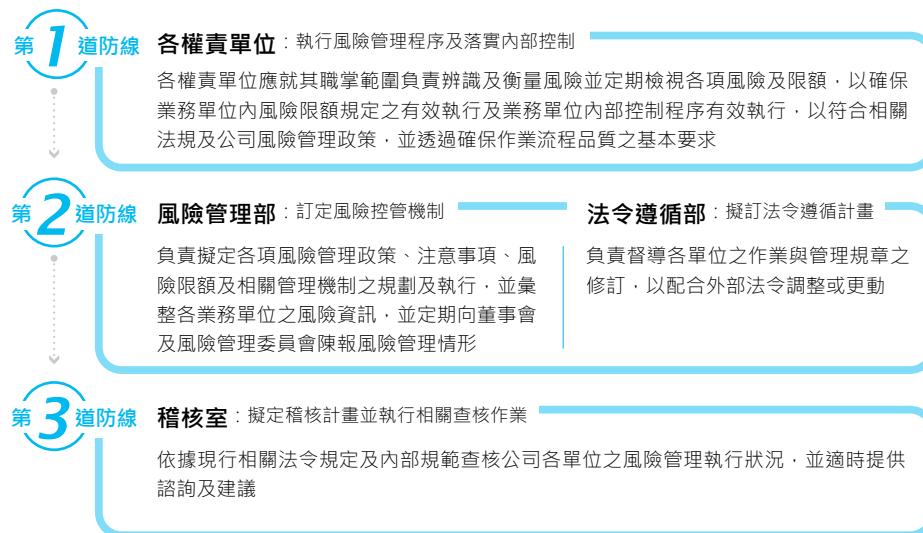
華南產險除依《保險業風險管理實務守則》設置隸屬於董事會之「風險管理委員會」外，並依《風險管理政策》規範設置總經理層級之「風險管理暨資產負債管理會議」，整體風險管理組織架構亦包含董事會、風險管理委員會、風險管理部、各業務單位及稽核單位等。

▼ 風險管理組織架構圖



內部控制三道防線

華南產險依循《保險業內部控制三道防線實務守則》建置內部控制三道防線架構，明確界定三道防線之權責範圍。



法令遵循

法令遵循管理架構

華南產險依《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》及《華南產險法令遵循制度》，於總經理下設專責法令遵循單位，綜理法令遵循制度之規劃、管理及執行，建立辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報法令遵循風險之程序、計畫及機制。

法令遵循為內部控制制度第二道防線，本公司內部建立諮詢溝通管道，主動發起法令異動通知、宣導、教育訓練課程並提供法律問題諮詢管道，期使各部門辦理各項業務時符合法令規定，並透過法令遵循制度建立公司由上而下之遵法意識。

華南產險各營業單位、資金運用單位、資訊單位、資產保管單位及其他管理單位等均指派人員擔任該單位法令遵循主管，負責辦理法令遵循業務，向總機構法令遵循主管報告遵循計畫之執行情形。法令遵循主管並配合法務暨法令遵循部每年訂定之法令遵循計畫，推動各部門同仁法令遵循的落實。

法令異動風險管理及監督

» 法令異動管理

法令遵循單位每日檢視外部法規異動資訊，評估其對公司業務的影響性，再傳達予相關部門，協助各單位及時修正相關內規、追蹤因應情形，以確保公司營運活動符合法令規範。

» 法遵主管會議

法令遵循單位每季舉辦「單位法令遵循主管會議暨教育訓練」，就重大法遵議題進行佈達與討論，確保公司、集團內部意見一致性。

» 陳報集團

法令遵循單位每月製作月報，彙整前次月份修正之內規，並於每季彙整影響公司業務之重要法規陳報集團法遵處。

法遵自評

華南產險深知法令遵循機制為公司治理之防弊基石，為落實公司守法精神，善盡經營過程之風險與責任。本公司依《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》規定，訂定年度法令遵循計畫，並報經董事會通過後實施。經各單位指派之法令遵循主管，每半年辦理法令遵循自行評估作業，以確保各項業務皆符合法令規範。

裁罰事件

2023 年度華南產險違反法令遭金融主管機關（金融監督管理委員會（金管會））裁罰案件為 1 件（三項缺失），每項予以裁罰 60 萬元，合計為新臺幣 180 萬元整。三項裁罰皆為非重大裁罰案件，違反事件缺失內容皆已完成改善，並依規定通報母公司華南金控。

違反事件 1

辦理火災保險核保作業，未評估保險商品適合度，經核違反保險法 148 條之 3 第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 7 條第 1 項第 12 款第 2 目及第 17 條規定，依據保險法第 171 條之 1 第 5 項規定，核處罰鍰 60 萬元

案件說明	辦理住宅火災保險業務，有就座落同一建築物之不同保險標的物，以不同建築結構核定重置成本、及以不同總樓高或建築等級核算保費，惟未有合理性之核保評估紀錄且與公司內部招攬及核保等規範不符
------	---

改善措施	1. 本公司已於 2022 年 7 月 1 日完成調整地址比對規則，提高系統比對之準確性 2. 調整建築火災險評估表格內部審核評估流程，以符合檢查意見 3. 已於核保會議及教育訓練再次宣導 4. 依檢查意見，不再支付業務專員獎勵金
------	--

違反事件 2

辦理獎勵金支付作業，酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同，經核違反保險法第 148 條之 3 第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 6 條第 1 項第 8 款第 7 目規定，違規事實明確，依據保險法第 171 條之 1 第 5 項規定，核處罰鍰 60 萬元

案件說明	核發獎勵金之對象，與要保書所載招攬業務員不同，另合計給付佣金已逾直接招攬費用率上限
------	---

改善措施	本公司爾後業務專員僅依本公司「保險業務專員制度實施辦法」規定領取佣金，不再核發獎勵金
------	--

違反事件 3

發放投資獎勵金作業，未提報董事會決議通過，且未迴避利益衝突，經核違反保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 5 條第 1 項第 8 款之規定，依保險法第 171 條之 1 第 4 項規定，核處罰鍰 60 萬元

案件說明	內部獎勵金與酬金簽報流程未確實執行或未迴避與自身之利害關係
------	-------------------------------

改善措施	本公司已修訂通過「投資人員作業獎勵規範」，不再有相關情事發生
------	--------------------------------

重大違規事件定義

- 一、依金融監督管理委員會制定之《金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法》第 2 條所列「重大裁罰及處分措施標準」，本公司原則上遵循前開規範所訂定標準作為認定依據。
- 二、依母公司華南金控所訂定之《華南金融集團強化子公司法令遵循及法務管理注意事項》，其中第 11 條針對各子公司如發現有重大違反法令、受國內外主管機關處罰或處分、遭金融主管機關調降評等、其他重大違規案件且對公司內部管理或業務有重大影響之情形者，亦屬重大違規案件。
- 三、依本公司內規《管理法令遵循重大缺失案件注意事項》，係依據《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》第 30 條之 1 之規定訂立，將二年內重複發生同一事實及違反同一法條，致受主管機關裁處或經內外部稽核列為違反重要金融法規之業務行為者，列為重大缺失案件。

重大違規事件處理流程



法令遵循教育訓練

- 一、2023 年每季召開單位法遵主管會議（共四場次），邀請所有單位法令遵循主管參加，進行單位法令遵循教育訓練。
- 二、2023 年對總公司及分公司同仁舉辦「112 年度法遵教育訓練」訓練課程，本次採線上課程並實施課後測驗，參加人數 1,026 人，時數約為 2 小時。
- 三、2023 年法遵主管、法遵人員及單位法遵督導主管參加金管會認定機構所舉辦 15 小時以上在職訓練，合計受訓人數 25 人；2023 年新任法遵主管、法遵人員及單位法遵督導主管已於到任六個月內取得法遵職前班證照，合計受訓人數 5 人。
- 四、2023 年透過線上教學平台，向全公司全體同仁舉辦年度法遵必修課程，完成率達 100%。

防制洗錢與打擊資恐

規章與架構

華南產險為防制洗錢打擊資恐行為，依相關法令規範訂定本公司《防制洗錢及打擊資恐管理政策》及《防制洗錢及打擊資恐注意事項》等內部規範，以健全防制洗錢體系、促進金流之透明及提升員工防制洗錢之意識。另，建置系統及購買外部資料庫，輔助執行防制洗錢及打擊資恐作業。

董事會依《防制洗錢及打擊資恐管理政策》，定期檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效。由總機構法令遵循主管負責監督本公司防制洗錢暨打擊資恐之遵循情形；設置法務暨法令遵循部為防制洗錢專責單位，負責訂定及管理公司整體性防制洗錢及打擊資恐計畫，並每年定期舉辦防制洗錢及打擊資恐教育訓練，於各單位指派防制洗錢督導主管。

管理機制

- 一、本公司實施客戶盡職調查程序，原則上個人戶需徵提身分證件，並驗證身分證明文件及地址等，必要時以電話或函件聯繫顧客等。在非個人戶方面，原則上需徵提公司設立登記文件、營業執照、變更事項登記表或類似文件、公司章程、董事及股東名冊，及實質受益人身分證明文件等。相關規範訂定於《防制洗錢及打擊資恐注意事項》及《認識客戶身分作業程序》等。
- 二、除強化身分驗證機制外，另採取合宜措施進行客戶盡職調查程序，例如確認客戶資金主要來源等，並亦進行姓名檢核及風險評估作業，並每年定期辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否完整，以確保資訊更新之真實性與正確性。
- 三、本公司對個別客戶評估洗錢及資恐風險等級分為三級，即「低風險」、「中風險」與「高風險」，以作為加強客戶審查措施及持續監控機制執行強度之依據；此外，亦設置「婉拒往來或交易」級別，作為是否與客戶拒絕建立業務關係的依據。
- 四、對於洗錢及資恐等犯罪行為之監控，為辨識是否為疑似洗錢、資恐或資助武擴交易，除依《產物保險業防制洗錢及打擊資恐注意事項範本》所列 13 種疑似洗錢或資恐交易態樣為本公司必要執行之監控型態外，各業務單位得按其業務特點、交易特徵或風險管理需求新增監控態樣，目前本公司共 14 種疑似洗錢或資恐交易態樣。

教育訓練及證照

- 一、本公司防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及各單位督導主管以參加金管會認定機構所舉辦 12 小時以上在職專班，合計受訓人數 25 人；今年度新任防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及各單位督導主管已於到任三個月內取得防制洗錢及打擊資恐人員職前班證照，合計受訓人數 4 人；2023 年並有 1 人通過防制洗錢與打擊資恐專業人員測試。
- 二、2023 年於每季單位法遵主管會議進行防制洗錢相關宣導。
- 三、2023 年辦理 1 場「2023 年度教育訓練洗錢防制相關宣導」教育訓練。
- 四、董監事皆完成防制洗錢相關教育訓練課程。

內外部稽核

本公司依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第五條或第八條規定，已針對洗錢與資助恐怖主義風險之辨識、評估、管理之相關政策、程序及計畫，並納入自行查核及內部稽核項目。

2023 年本公司針對各單位之一般查核及年度自行查核作業，皆依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」洗錢防制法令遵循之標準作業程序納入內部稽核項目。



資訊安全與客戶隱私

資訊安全管理

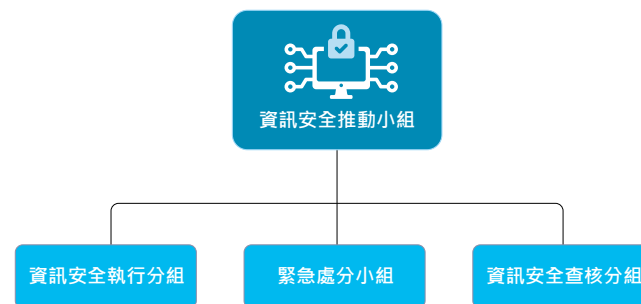
資訊安全政策

華南產險由董事會通過並陳報母公司核定《資訊安全政策》，以建立資訊安全管理制度及訂定相關資訊安全管理規範、程序等之依據，確保本公司重要資訊系統的機密性、完整性及可用性，以保障公司利益及永續經營。資訊安全政策範疇涵蓋本公司全體人員（含業務員）、與本公司有業務往來之廠商及其員工、臨時雇員、訪客等。

另，為強化本公司資訊安全管理，確保資料、系統及網路的作業安全，已導入 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統 (ISMS)，截至 2023 年底證書持續有效。驗證範圍包含資訊部提供之資訊系統開發、操作及維護作業，網路支援服務的管理及相關機房活動。

資訊安全風險管理架構

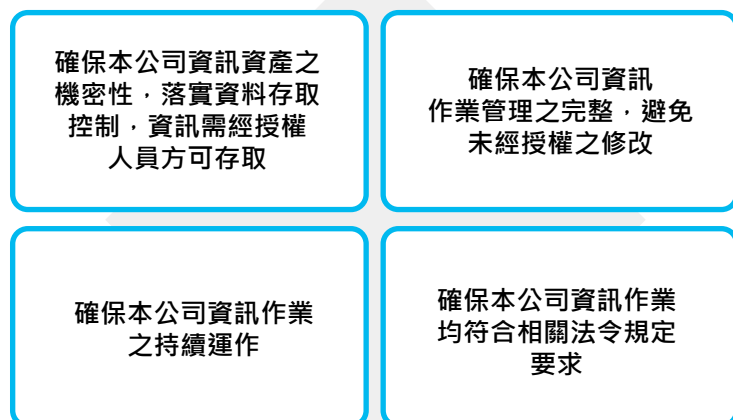
為落實資訊安全政策，確保資訊安全管理制度之執行，設置資訊安全推動小組及專責管理單位「資安管理課」。



資訊安全專責單位

單位	說明
資訊安全推動小組	由督導資訊部之副總經理或以上職務擔任召集人，並由稽核部門代表、法遵部門代表、風險管理部門代表、業務部門代表及資訊部門代表擔任小組委員，定期召開資訊安全推動小組會議，持續強化資訊安全之監控與管理。
資安管理課	<p>配有 4 名資安人員負責公司整體資訊安全治理、規劃、督導及推動執行資訊安全相關事務，並於每年董事會提報年度資訊安全整體執行情形。</p> <p>工作職掌</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO 27001 資安制度管理事項。 2. 資安設備之評估、規劃、管理及執行事項。 3. 資安作業之演練、檢測及監控事項。 4. 資安教育訓練與宣導事項。 5. 其他資訊安全管理事項。 <p>資訊安全證照</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System(ISMS) Auditor/ Lead Auditor，取得人數 4 名。 2. EC-Council Certified Incident Handler(ECIH)，取得人數 1 名。

資訊安全目標



資安防護措施與監控機制

- 一、為完備人員及設備的資訊安全管理，已陸續導入相關資安控管系統，如：特權帳號管理、端點個資防護、最高權限管理、日誌收錄、行動裝置防護、資料庫稽核、檔案伺服器軌跡紀錄、伺服器資料夾權限稽核、遠端加密連線及側錄、上網行為管理、網路防火牆、網頁應用防火牆、郵件稽核過濾、防毒、網頁防竄改、安全檔案傳輸、網路封包監控平台、弱點管理平台等系統。
- 二、已建置 SOC 資安監控機制，將電腦系統資訊安全評估第一類、第二類及第三類與營運直接相關設備導入監控範圍，以強化資安事件分析監控告警功能，同時建立檢核、分析及追蹤處理機制。
- 三、本公司「華南速速保」行動應用 APP，已定期辦理資安檢測，並取得合格證明(MAS, L3)。

資安審查

- 一、每年定期辦理資訊安全 2 次內部查核及 2 次外部查核。
- 二、依據《保險業辦理資訊安全防護自律規範》規範，依電腦系統分類及其評估週期，委由獨立第三方外部專業機構，定期辦理電腦系統資訊安全評估作業，檢視整體電腦系統控制措施之完整性與妥適性，以發現潛在資安威脅與弱點，並實施技術面與管理面相關控制措施，藉此改善並提升公司整體網路與資訊系統安全防護能力。
- 三、依據《資訊安全指標管理注意事項》規範，已訂定資訊安全指標，依管理目的區分有「關鍵系統可用性管理」、「一般系統可用性管理」、「權限控管」、「防止駭客攻擊」、「資訊安全事件管理」及「資訊安全持續改善」等六項，共 28 個資安指標，並依指標量測週期定期辦理量測。

資安風險評鑑

- 一、依據《資訊資產管理與風險評鑑注意事項》規範辦理，針對資訊資產分類、群組、價值等，進行分類與分群管理。
- 二、每年至少辦理 1 次資訊安全風險評鑑作業，摘要說明如下：
 1. 已知風險權值計算，計算公式為「資訊資產價值 x 弱點權值 x 威脅權值」，風險權值最低為 1，最高為 27。

2. 潛在風險權值計算，計算公式為「潛在風險權值 = 潛在衝擊權值 x 潛在弱點權值 x 潛在威脅權值」，風險權值最低為 1，最高為 27。

三、2023 年已辦理 4 次資訊安全風險評鑑，並將風險評鑑結果於資安推動小組會議進行報告。

資訊安全演練

2023 年已辦理的資安演練包含：營運資訊系統磁帶備援演練、營運資訊系統同地及異地備援演練、電子郵件社交工程演練、資訊安全應變與通報演練（惡意程式演練、DDoS），各項演練結果符合預期。

資訊安全事件通報機制與流程

- 一、依據《資訊安全事件管理注意事項》規範辦理，針對資訊安全事件共區分為 A、B、C 級資安事件。
- 二、若資訊安全事件符合本公司《作業風險損失資料庫注意事項》之作業風險損失事件中報範圍者，應依規定主動辦理申報，並登錄至「作業風險損失資料庫」。
- 三、若資訊安全事件符合本公司《損失事件通報流程作業要點》所規範之通報事件者，依其規定辦理通報。

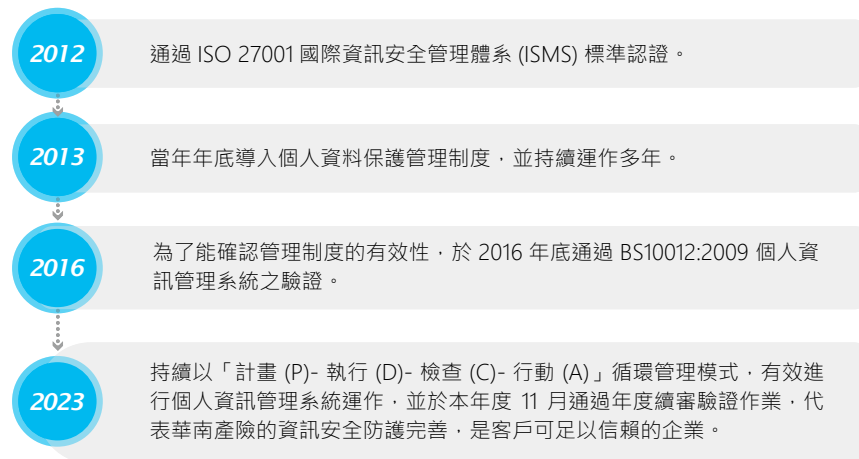
資訊安全事件	處理時限	通報層級
A 級	應於受理後 2 小時內通報完成，如屬系統問題應於最大可容忍中斷時間內排除	通報副總經理以上層級及母公司華南金控資訊科技處
B 級	應於受理後 8 小時內通報完成，如屬系統問題應於最大可容忍中斷時間內排除	通報單位主管
C 級	應於受理後 24 小時內通報完成，如屬系統問題應於最大可容忍中斷時間內排除	通報單位主管

資訊安全教育訓練

為確保資訊安全教育訓練符合資訊安全作業所需，本公司人員每年應至少參與教育訓練之時數如下：

- 一、資安專責人員：15 小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練。
- 二、主管及一般使用者：3 小時以上資訊安全宣導課程。

個人資料保護



個人資料管理政策

華南產險訂有《個人資料管理政策》、《個人資料檔案安全維護及業務終止後個人資料處理要點》等規範。以因應各項保險業務之實務需求，落實個人資料保護及管理。此外，另訂有《損失事件通報流程作業要點》，當各單位人員發現個人資料侵害事件發生時，應遵循該要點執行通報與應變處理，並於第一時間填寫「損失事件通報單」通報事件管理小組。

個資保護教育訓練

華南產險遵循個人資料保護法，為使同仁了解個人資料之蒐集、處理及利用之規範，避免侵害人格權及洩漏個資。2023 年華南產險全體員工均接受 2 小時個資保護相關教育訓練，以促進個人資料之合理利用。

資安事件揭露

2023 年度華南產險並未發生個人資訊外洩及導致客戶資訊洩露、失竊或遺失客戶資料等資安事件。

營運持續管理

核心系統及設備營運持續管理

華南產險針對營運持續管理部分，訂定《資訊作業營運持續管理注意事項》規範。並依據規範辦理營運衝擊分析，針對分析結果重要等級為「很重要」資訊系統，每年定期辦理「營運資訊系統緊急應變演練」，以降低遭遇突發緊急危難或異常事件所可能造成資訊作業之衝擊，確保關鍵性資訊作業持續運作。

核心系統及設備營運衝擊分析

華南產險針對資訊部門所提供之業務服務，依照流程分析其業務之重要性，並參考資訊資產價值及風險評鑑結果，鑑別出關鍵資訊作業。2023 年已辦理兩次營運衝擊分析作業，藉由分析各項資訊資產與業務服務流程中斷時，產生對於各項業務服務流程所造成之影響及衝擊程度，並分別給予「很重要」、「重要」或「普通」之重要分級，據以判斷最大可容忍中斷時間 (MTPD)、復原時間目標 (RTO) 以及資料復原時間目標 (RPO) 等。針對被判別為最高重要等級之「很重要」關鍵資訊作業，設定最大可容忍中斷時間 (MTPD) 為 48 小時，預計同地備援及異地備援恢復時間分別為 24 小時及 48 小時。為達成恢復時間目標 (RTO)，定期將資料備份傳輸至異地存放點，以保障遭遇突發緊急危難或異常事件時，關鍵系統能夠在最短時間內恢復運作。

異地備援機制

華南產險現有異地備援中心設置於桃園中華電信富國機房，目前已納入備援機制的重要系統包含產險系統（車險、火險、水險、意外險）、健康傷害險系統、eCover 網站及財務系統，為確保備援機制有效性，每年均定期辦理異地備援演練作業。2023 年已辦理營運資訊系統磁帶備援演練、營運資訊系統同地及異地備援演練，演練結果符合預期。

演練項目

演練內容

營運資訊系統 磁帶備援

演練模擬「總公司營運主機及同地備援主機因駭客侵入破壞，導致資料被加密無法運作，並且異地備援系統失效」時，以「磁帶還原至異地備援主機」之作業程序

營運資訊系統 同地及異地備援

演練模擬「總公司營運資訊系統主機因駭客入侵破壞導致無法運作」及「總公司健康險營運主機因駭客入侵破壞導致無法運作」時，切換至「同地備援主機」之作業程序

電子設備意外毀損之緩減

為因應電腦或電子資料處理設備因突發而不可預料之意外事故所致之毀損或滅失，本公司已投保電子設備綜合保險，投保範圍包含總公司機房設備、電腦設備、其他設備、總公司所屬服務中心、各分公司及異地備援中心（租用於中華電信富國機房機櫃）等。





2 金融服務

華南產險重視客戶意見，且致力於落實公平待客原則。透過推動數位金融，並提供各式永續保險商品，提供客戶更多元且永續之保險商品與服務。

保障客戶權益

落實公平待客原則

華南產險為落實保護金融消費者權益，自 2016 年起訂定公平待客原則之政策及公平待客原則之策略等內部規範，並於同年成立公平待客委員會，定期召開會議規劃與推動公平待客原則相關事宜及向董事會報告執行情形。

2022 年依循金管會修正《金融服務業公平待客原則》九大原則之內容，新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，修訂本公司《公平待客原則之政策》及《公平待客原則之策略》等內部規範，以落實金融消費者保護，建立公平待客企業文化。

在全體同仁努力與重視下，獲得金管會 2022 年公平待客原則評核財產保險業者中排名前 25% 之佳績，並接受主管機關表揚。2023 年亦獲得金管會公平待客原則評核前 50% 之肯定，展現本公司落實公平待客原則之豐碩成果。未來亦將秉持誠信經營及公平合理對待每一位保戶之理念，全力推動公平待客原則之優化與執行，持續深化公平待客為核心之企業文化，以落實普惠金融與友善金融之目標。

公平待客原則績效考核制度

為強化對於公平待客原則之重視，本公司於 2022 年底修正內規《法令遵循考核注意事項》，將全公司各單位之法令遵循考核評比納入公平待客原則執行之項目，依各單位所提出公平待客優化措施規畫及實際執行成果給予考評，並自 2023 年起適用。2023 年全公司各單位就各自所提出之公平待客原則優化措施均依規畫期程完成，亦已依各單位執行成果進行考評。

為能更進一步落實公平待客原則，將執行情形與員工個人績效考核相連結，修正「年度員工考績表」，將「公平待客原則之執行」納入為評比標準之一，已於 2024 年開始執行。

商品或服務管理原則

華南產險積極落實公平待客原則，於提供商品或服務時皆遵守以下管理原則：

管理原則	說明
適合度原則	充分瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度，避免高齡剝削
告知與揭露原則	與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露風險
年輕客群服務管理機制	針對年輕客群，本公司電子商務平台架構完整的商品資訊與客服，以淺顯易懂直覺式操作，由年輕消費者提供相關資料與投保目的後，再建議搭配適合的商品組合方案銷售，讓年輕客群可選擇購買適合的保險商品
廣告招攬真實原則	刊登、播放廣告及進行招攬或促銷活動時，無虛偽、詐欺、隱匿等足致客戶誤信情事，並確保廣告內容真實，對客戶所負擔之義務不得低於廣告之內容及進行招攬或促銷活動時對客戶所提示之資料或說明

教育訓練

法令遵循單位定期舉辦單位法遵會議及同業裁罰案例宣導等教育訓練，向公司全體同仁介紹重要法令內容、內控制度及同業裁罰案例，期以提升同仁公平待客之意識。本公司全體人員均須參加《金融消費者保護法》之線上教育訓練課程，以提升對商品或服務適合度之認識與重視，並確實執行相關作業。

客戶服務管理機制

華南產險重視客戶陳情申訴案件，妥適保護陳情人，並確保案件處理單位之獨立性。本公司已設置「保戶申訴委員會」，由總經理擔任主任委員，由申訴處理權責單位督導主管擔任副主任委員，由企劃部客服中心擔任保戶申訴處理權責單位。依據《消費爭議處理制度》規定，客服中心受理申訴案件後以 Email 及書面迅速派送至被申訴單位總公司督導單位處理；後續由申訴處理權責單位追蹤案件處理進度，協同督導單位研擬案件處理方式，避免被檢舉單位發生恣意處理之情事。

客訴處理流程

總公司及各分支機構受理消費者爭議案件，均統一由總公司設簿登記控管，以利管理階層了解整體申訴案件類型及追蹤考核情形：

1. 客戶無論以電話、書信、Email、臨櫃等管道提出申訴，本公司保戶申訴處理權責單位於申訴案件受理後立即編列申訴案號，並瞭解案件爭議險種、性質、內容等，依據權限以 Email 方式通知被申訴單位總公司督導單位立即查證與處理。
2. 倘客戶係向分支機構提出申訴，案件均立即轉回至總公司保戶申訴處理權責單位納入控管，以利管理階層掌控客訴案件之整體處理情形。

客訴案件及客戶保留率

華南產險依公司申訴處理流程，針對申訴原因及客戶訴求確認及了解，並快速回覆客戶。

1. 2023 年申訴案件共計 245 件，皆於 30 天內回覆；評議案件 42 件，尚難為有利申請人之認定共 33 件（占 79%）、部分或全部有利於申請人之決定共 2 件（占 5%）、發函前後和解撤回共 4 件（占 10%）、評議不受理共 2 件（占 5%）、未結案 1 件（占 2%）。
2. 2023 年申訴案件中共有 11 件列入改善追蹤，已改善完成。
3. 2023 年申訴案件中共有 12 件申訴案件（占 5%）於申訴階段處理時，依據公平待客原則以有利於申請人之解釋為原則辦理。

2023 年 申訴案件數	2022 年 申訴案件數	申訴案件 變動率	客訴率 (%)	結案率 (%)	30 天內完成 申訴處理率 (%)
245	257	-5%	0.0027	100	100

註：公司客訴率為依據主管機關公告為依據，每年評議中心於 2 月底或 3 月初前公告

華南產險重視每一位保戶，並期盼透過完善之客戶服務維繫與保戶之長久合作。透過計算與追蹤客戶保留率，評估公司與既有客戶持續維繫之程度，以持續精進改善客戶服務之政策方向與作為。2023 年年底華南產險總客戶數共 1,153,525 件數，客

戶保留率為 105.07%。顯示本公司透過提供優質的商品、最佳的服務，持續維持客戶心中首選的產險公司。

2023 年年底 總客戶數	2023 年 新增客戶數	2022 年年底 總客戶數	2023 年 非自願終止客戶數 (全損)	2023 年因雇主 贊助計畫流失 之客戶	客戶保留率 (%)
1,153,525	1,196	1,152,329	55,643	-	105.07

註 1：客戶保留率為「報告期間結束時的總客戶數減去報告期間內新增的新客戶」除以「上一報告期間結束時的總客戶數減去報告期間內非自願終止的總客戶數及因雇主贊助計畫流失之客戶」。

註 2：計算中排除因未付款、欺詐或有意提供虛假重要事實而被公司終止保障的非自願終止客戶。

註 3：計算中排除因雇主贊助計畫（例如人壽保險計畫）流失之客戶（自願或非自願）。

客戶滿意度

華南產險為理解客戶需求及提升客戶體驗，針對不同屬性客群進行客戶滿意度調查，蒐集並理解客戶需求，促進與客戶之良性溝通。2023 年調查結果顯示客戶滿意度達 94% 以上。

電話客服滿意度調查 (調查期間：2023 年 9 月 18 日至 9 月 28 日)

- 調查目的** 透過客服系統自動外撥滿意度調查，以忠實反映客戶的滿意度，並瞭解客服中心服務對象之期待與需求，落實顧客經驗管理
- 調查方式** 為減少人工作業的時間，透過按鍵式語音流程執行來電客戶之滿意度調查；系統語音詢問客戶「是否於通話結束後接受問卷調查」
- 調查對象** 0800 客服專線進線之客戶
- 執行結果** 客戶進線滿意度達 94.55% (有效進線並完成調查通數為 159 通)

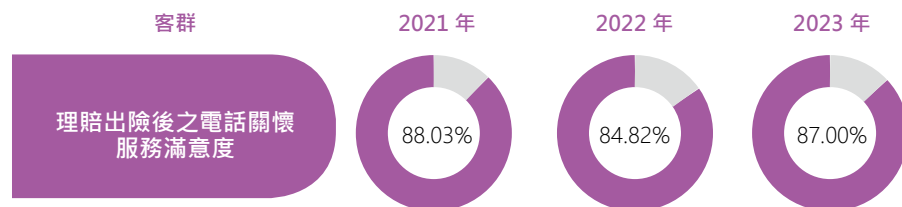
臨櫃服務滿意度調查 (調查期間：2023 年 9 月 5 日至 10 月 15 日)

- 調查目的** 為瞭解客戶對本公司服務措施、服務態度的感受及評價，透過滿意度調查蒐集客戶對服務的建議，作為推動業務及服務改善的重要參考，以提升行政效能及服務品質
- 調查方式** 採隨機抽樣方式，由本公司服務人員向辦理臨櫃服務之客戶發送紙本問卷，調查題目共 5 題
- 調查對象** 至總 / 分公司臨櫃辦理服務之客戶 (包含投保、理賠及其他各項服務)
- 執行結果** 平均滿意度達 99.77% (有效回收問卷為 177 份)

智能客服機器人「華 GOGO」滿意度調查 (調查期間：2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)

調查目的	為瞭解智能客服機器人服務品質，針對客戶提出之意見立即進行瞭解及相關問答優化或系統調整。可瞭解客戶需求及提升智能客服機器人服務滿意度，也進階讓智能客服機器人變得更聰明
調查方式	於智能客服機器人服務頁面提供「滿意度調查」
調查對象	針對使用過智能客服機器人之客戶進行滿意度調查
執行結果	使用智能客服機器人客戶滿意度達 99.91% (2023 年智能客服使用 25,638 人次，問答量 49,355 則，匹配成功率 95.95%)

華南產險為提升保險理賠服務品質並降低申訴率，針對車險理賠案件進行「理賠出險後之電話關懷服務」，透過電話訪談瞭解理賠人員服務情形外，同時瞭解客戶需求。若有抱怨，則立即請該區理賠主管介入處理，關懷小組將視處理情況再電訪保戶二次關懷。透過本項關懷機制，除協助客戶及時解決急迫性問題並提升客戶滿意度，也事先防範申訴案件發生率。



註：本問卷調查對象以第三人責任保險之理賠案為主。

數位金融

數位金融與創新

發展策略

華南產險致力於實踐「擁抱數位發展，成為客戶首選、員工喜愛的幸福企業」願景，持續深耕數位創新服務領域、優化本公司的產品和服務，並提升技術和數據能力，以滿足客戶不斷變化的需求，並持續引領數位金融領域的發展。為推動數位金融發展，制定以下策略：



推動作為

- 依循「金融資安人才職能地圖」，推動資安人才培育計畫，平均每位資安專責人員取得至少 1 張數資安防護證照。
- 導入新資訊技術優化資訊系統作業流程及操作功能，以快速回應市場需求，推廣行動投保系統的應用範疇，同時持續進行投保平台保險商品及作業流程優化，透過多元化的保險管道，滿足通路對於行動化保險服務的作業需求，同時提升客戶滿意度。

- 因應疫情解封後的國內外旅遊人潮，建置旅綜險 B2B 系統平台，結合保險科技運用並透過線上快速報價及投保機制，提供通路業務員更便捷的數位化服務，期能藉由良好的使用體驗提升滿意度及增加公司保費收入。

RPA 自動化作業

華南產險於 2022 年導入機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA) 系統，應用於健康傷害險差異化等級檢核、火險查詢總樓層數、車險保險業理賠通報作業及利害關係人姓名搜集事業資料等四個應用場景。近年因應保險科技發展，數位化工具已成為企業應用於日常作業的新常態，於 2023 年再新增水險合約保單轉檔及意外險小額信貸理賠追償等 RPA 作業流程，後續將逐年評估擴充 RPA 系統應用場景提升工作效率及簡化作業人力，透過 RPA 進行系統串接與流程整合，藉由自動化機制優化工作流程及節省人力成本，同時達到數位轉型之目的。

▼ 導入 RPA 系統效益



網路投保 eCover

華南產險秉持「安全、便利、多元」的經營理念，於 2001 年設立經營 eCover 網站，是早期少數設置線上要保服務的產物保險公司之一。發展至今客戶可以享受 24 小時的線上投保服務，輕鬆完成保費試算、加入會員即可簡單快速完成新保及續保服務的步驟。

為確保客戶的投保安全及個人資料保密，eCover 網站採用「GlobalTrust 安全認證」、高安全性防火牆及全方位的防毒系統，全面防堵不法侵入和惡意程式的破壞，並通過「資訊安全管理系統國際標準 ISO27001」的認證。

在數位經濟的推動下，eCover 將朝向生態圈的發展，並尋求與異業的合作可能性。同時，本公司也將持續提升網站的服務面向，包括建立「常用車籍資料庫」以省去

瑣碎的資料填寫，旅綜險新增「英文投保證明」，設定「常用被保險人名單」以方便多人投保，以及「繳費服務多元化」等，以提供客戶最佳的投保體驗。

▼ eCover 發展歷程



▼ eCover 特色



更多 eCover 特色，請參考連結

專利權及數位相關獲獎紀錄

在科技數位化的時代，華南產險以「前瞻思維，主動出擊」擁抱數位科技的理念，提供創新商品與服務，不斷精益求精。截至 2023 年底在金融創新方面，累積取得 3 項專利項目（行動平台及 AI），包含：

» 產險外勤人員操作系統及裝置

專利中包含：輸入裝置、查詢及任務模組、通訊元件、處理器、照相裝置及勘查模組。藉由此外勤人員操作系統或裝置與產險公司的主機的互動，可達成理賠作業數位化。

» 保費試算與理賠報案系統

包括：處理器，進行資料運算以供系統使用，並進行系統之資訊協調；儲存裝置，接收處專利中處理器之指令，而儲存系統所暫存之資料；保費試算模組，其接收處理器之指令，而進行保險產品的保費試算；報案模組，接收處理器之指令，而受理用戶的線上報案；以及通訊模組，接收處理器之指令，而執行系統對外之資料通訊動作。

» 大數據團體傷害險降損報價智能系統

專利中包含顯示裝置、輸入裝置、及計算裝置。其中計算裝置與顯示裝置、輸入裝置電性連接。顯示裝置係用以顯示報價模板，並且報價模板中包含複數個資料欄位。輸入裝置係用以供核保人員輸入複數資料欄位中所需的資料。計算裝置根據在複數欄位中的資料來計算建議保費，並將建議保費顯示於顯示裝置上的報價模板。因此，本新型提出一種大數據團體傷害險降損報價智能系統所計算出的建議保費可輔助核保人員提供更具競爭力且兼顧收益的報價組合。

電子保單

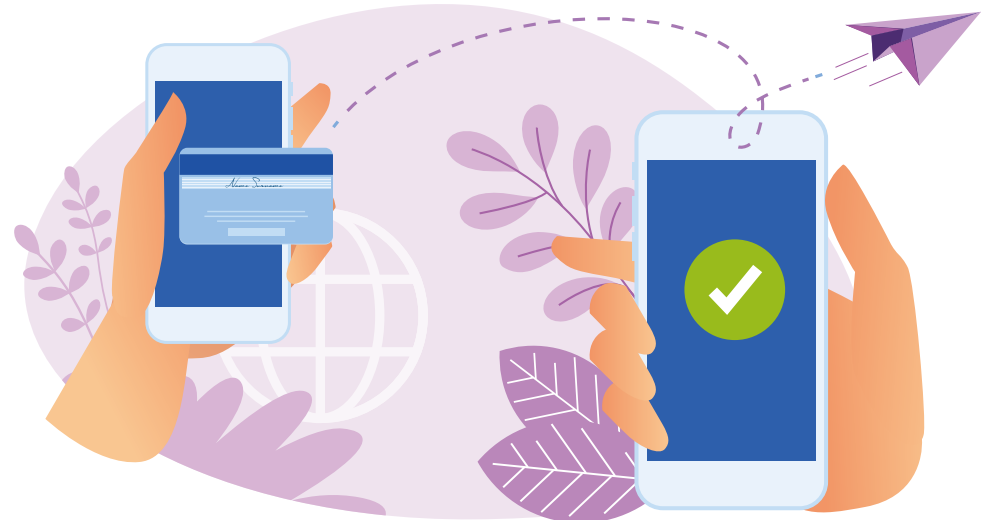
華南產險持續在各項服務推動電子保單，以降低紙張與資源浪費，並提供客戶更為快速便捷之數位服務。2023年電子保單數量共950,326件，較2022年成長2.33%。本公司亦訂定電子保單推廣成長率KPI目標，持續推廣及鼓勵客戶使用電子保單。

數位行銷

有鑑於市場年輕化的趨勢，各產業機構在過去十年已朝多元化及數位轉型發展。華南產險的數位行銷策略不僅持續精進商品面與服務功能優化，建構完善的網路投保系統，更透過口碑行銷與品牌經營，提升華南產險網路投保的知名度，以改變會員年齡結構。

考量現今的年輕族群多屬小資族，且風險意識抬頭，轉嫁保險的觀念提升。為因應小資族群需求，eCover在車險部分正新增一年期「機車綜合保險」，希望能提供更優惠、更完整的保障；另近一年也有規劃小資型「個人傷害險」，每天不到2.4元即享有百萬元的意外險；而「短期租車保險」可提供共享經濟的安心保障，將持續透過社群推展與行銷，以提升客戶數目標。

過往eCover的數位宣傳主要是以關鍵字廣告、FB為主，並且透過「客戶推薦客戶」活動，帶動品牌忠誠度提升。為了吸引年輕客群，2023年10月中旬首次於「Dcard」執行機車險廣告宣傳，透過推薦文章及原生圖文廣告推播，搜尋及討論聲量皆顯著提升，更帶動2023年第四季機車險業績成長23%。未來將持續與「Dcard」合作，另將規劃短影音廣告，嘗試於YouTube平台曝光，推薦新世代族群加入，帶動年輕客戶數提升。

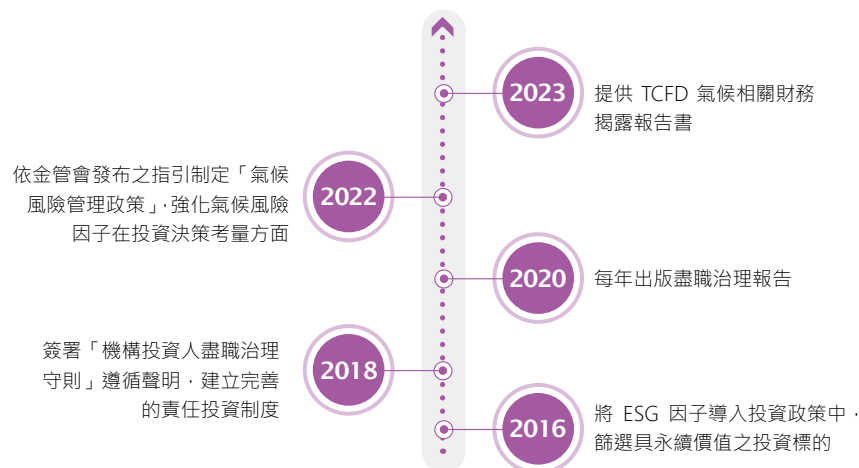


永續金融

責任投資

責任投資政策及規範

華南產險為善盡投資人盡職治理責任，依金管會及集團規定，檢視及更新內部規範以符合最新政策，展現身為機構投資人盡職管理之態度及落實責任投資之決心，並積極實踐永續經營策略與永續金融精神。



機構投資人盡職治理守則

為因應全球永續金融發展，在建立完善的責任投資制度，與期望利益追求的同時，華南產險持續考量被投資公司環境、社會和公司治理相關議題，從而降低投融資風險。在完整的責任投資政策與流程之下，本公司將持續以客戶、股東及社會的總體利益為目標，善盡機構投資人的責任，並加強推動盡責的投資與融資，成為一個負責任的機構投資人。

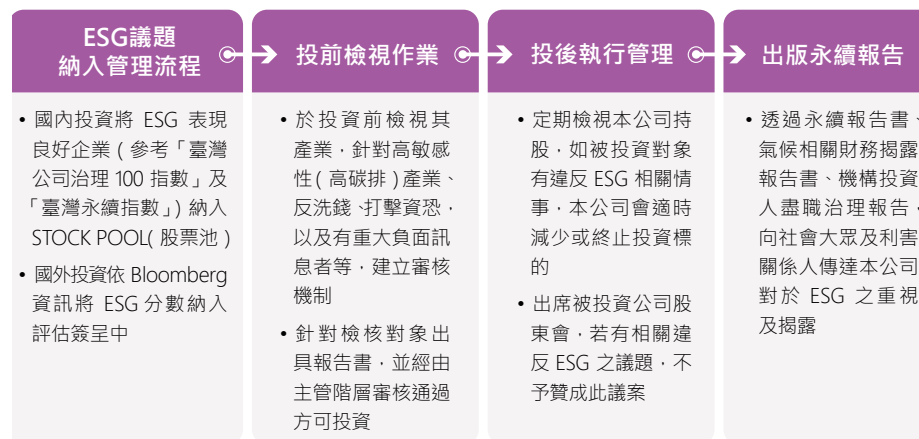


請參考本公司
《機構投資人盡職
治理守則》遵循
聲明

本公司已於 2018 年 10 月 18 日簽署請《機構投資人盡職治理守則》遵循聲明，同時在官網公開網頁「機構投資人盡職治理守則」專區項下公告遵循聲明，另於 2020 年 12 月 23 日更新簽署遵循「機構投資人盡職治理守則」聲明之內容。

責任投資流程

為減少因投資造成的環境或社會風險，致公司投資風險增加，華南產險謹慎評估投資標的之環境、社會及治理 (ESG) 相關作為，透過各項 ESG 檢核清單及評估指標，衡量投資標的之永續發展風險，以執行永續責任投資原則。2023 年底針對各產業 ESG 表現良好的臺灣企業投資案件數共計 55 件，總投資餘額為 2,417,912 仟元。



2023 年底 ESG 表現良好臺灣企業之投資案件數及餘額

單位：新臺幣仟元

產業別	案件數	投資餘額	產業別	案件數	投資餘額
電子業	28	1,040,081	化學工業	2	48,230
金融保險	9	644,920	紡織纖維	2	46,266
其他	5	392,931	電機機械	1	27,077
水泥工業	1	90,190	貿易百貨	1	4,224
鋼鐵工業	3	70,368	航運業	1	886
食品工業	1	52,707	運動休閒	1	32

註 1：ESG 表現良好企業參考「臺灣公司治理 100 指數」及「臺灣永續指數」

註 2：其他產業類別包含租賃、融資及工程等

六大核心戰略產業投資

華南產險配合政府推出「六大核心戰略產業投資」政策，包含：資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、綠電及再生能源、國防及戰略、民生及戰備等六大產業，係在過去推動 5+2 產業創新的基礎上，透過產業超前部署，讓臺灣在後疫情時代，掌握全球供應鏈重組的先機。本公司持續積極投資、資訊及數位、綠色能源企業。2023 年底直接及間接投資於六大核心戰略產業之投資案件數共計 142 件，總投資餘額達 3,526,747 仟元。

單位：新臺幣仟元

產業別	案件數	投資餘額
資訊及數位	70	1,714,822
資安卓越	14	482,953
臺灣精準健康	4	155,145
綠電及再生能源	7	74,873
國防及戰略	29	556,353
民生及戰備	18	542,601

投資永續發展債券

根據聯合國環境署 (UN Environment Programme, UNEP)，只要是以「友善環境」為目標，而創建的金融商品或服務（包括貸款、債務機制、保險和投資），都可稱為綠色金融。華南產險積極提升投資綠色投資餘額，包含國內外指標性綠色債券，預期資金將投入再生能源、提升能源效率、綠色運輸、永續水資源管理及綠色建築。2023 年華南產險綠色金融投資檔數共計 2 檔，總投資餘額達 189,088 仟元。

單位：新臺幣仟元

類別	檔數	投資餘額
綠色債券 / 社會債券 / 可持續發展債券	1	97,983
綠色投資	1	91,105

負面表列不予投資名單

華南產險積極追蹤被投資公司之財務及非財務相關資訊，關注項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，並將相關風險納入評估考量。

本公司定期檢視持股標的於國際系統資料之狀態，或被投資對象被列入不予投資名單，本公司會調整持股部位；若被列入差異化管理對象，則依相關規定辦理，以確保符合本公司規範。

管理名單	管理方式
不予投資名單	透過國際系統資料庫檢視，若有違反洗錢、打擊資恐者，本公司將不予進行投資
差異化管理對象	透過國際系統資料庫檢視，針對負面訊息之標的進行評估，風險無虞者方可投資；若判定為氣候高敏感性（高碳排）產業之對象，蒐集其氣候風險相關資訊並檢核氣候風險等級，並經由權責主管審核通過方可投資

ESG 議合

一、議合形式：藉由電話會議、面會、積極出席法說會、股東常會或重大之臨時會議等方式，與被投資公司對話與互動。

二、議合重點：如被投資公司有違反法令規定、公司治理原則、明顯營運衰退等其他重大事件或於特定議題上有違反 ESG 原則，致使影響本公司投資權益時，本公司將視情況與該公司直接溝通討論，或聯合其他投資人共同與該公司溝通討論，以了解其改善計畫及因應措施。

三、2023 年議合成果：參與法說會 625 家次；出席 122 家被投資公司股東會，議案表決數為 531 件，除評估日帳上已無持股標的外，原則上都將出席。

氣候風險因子評估

華南產險針對自行操作之非交易簿股票及債券投資，如屬高氣候風險產業，投資時執行以下管理措施，以降低氣候風險對投資業務之衝擊：

- 一、氣候風險檢核：填製「高氣候風險產業投資檢核清單」以蒐集氣候風險相關資訊並檢核氣候風險等級，檢核結果氣候風險等級為高者，其有價證券購買之授權額度，應依據本公司相關決策規範「資金運用決策、授權範圍及保管作業管理辦法」有價證券購買之授權範圍限額折半適用之。
- 二、定期追蹤：投後應每年更新上述投資標的之「高氣候風險產業投資檢核清單」，以定期檢核追蹤該企業之氣候風險管理情形。
- 三、結果陳報：針對股票及債券投資，應每年檢視整體投資組合之財務碳排放量變動情形，並提報企業永續小組。

2023 年底高氣候風險產業投資標的數量共計 10 件，總投資餘額達 759,816 仟元。

單位：新臺幣仟元

產業別	投資標的數量	投資餘額
0500 石油及天然氣礦業	3	284,934
1700 石油及煤製品製造業	1	185,087
2331 水泥製造業	1	89,135
2411 鋼鐵冶煉業	1	75,022
2413 鋼鐵軋延及擠型業	2	9,903
3510 電力供應業	2	115,735

註：電力供應業排除「太陽能發電業」、「離岸風力發電業」及「儲能產業」等綠能相關產業，不排除國營企業。

永續保險商品與服務

微型電動二輪車保險

政府機關宣布自 2022 年 11 月 30 起，電動自行車更名為微型電動二輪車，且必須掛牌並投保強制險，加強交通安全管理及保障用路人安全。配合政府政策，華南產險率先開發微型電動二輪車任意險商品，包含「微型電動二輪車第三人責任保險」及「強制險附加駕駛人傷害險」，彌補強制汽車責任險保障不足部分，同時也可增加第三人傷害及財損保障。

因應國內電動車市場銷量逐年增長，本公司電動車業務亦大幅成長，預計 2024 下半年推出電動車專屬保單，提供電動車車主更充足安心的保障。

再生能源 - 船體保險

因應政府發展能源轉型，2023 年 2 月 15 日《氣候變遷法》立法通過，其中明確規範國家 2050 年淨零排放目標。而國際海事組織 (International Maritime Organization, IMO) 亦於 2023 年 7 月同步修訂船舶溫室氣體減排目標，預計於 2050 年達到淨零排放 (Net-zero GHG)。

依循此目標下，目前華南產險亦透過提供船體險協助客戶持續發展綠能保險，例如船隊的船舶投入離岸風電風場營運，提供運輸船員和貨物、船員更換船、調查、水下無人載具 (Remotely Operated underwater Vehicles, ROV)、待命救援和警衛任務，除了滿足海事船舶的需求之外，更呼應國家推動之國產化政策。在支援客戶守護永續環境生態下，仍須以再保皆妥適安排為前提，以分散公司經營風險。

再生能源 - 太陽能保險

世界各國為了避免全球暖化，多已致力於節能減碳，臺灣同樣無法置身事外，但我國能源供給長久以來多仰賴於石化燃料、煤炭，再生能源的應用已成為政府的施政重心及當務之急。為加速此一進程，政府已規劃以太陽能光電及離岸風電作為主力，計劃於 2025 年裝置容量達到 257 億瓦，藉此展現我國積極推動再生能源發展之決心。華南產險為響應政策驅動，加速臺灣能源供給轉型，除持續擴大太陽能光電保險之供應，同時也參與離岸風電之保險規劃，成為臺灣再生能源保險的主要提供者之一。此舉協助政府建構安全穩定及潔淨能源之供需體系，亦兼顧產業發展及環境保護，提高臺灣能源自主。

農業保險 - 木瓜保險與荔枝保險

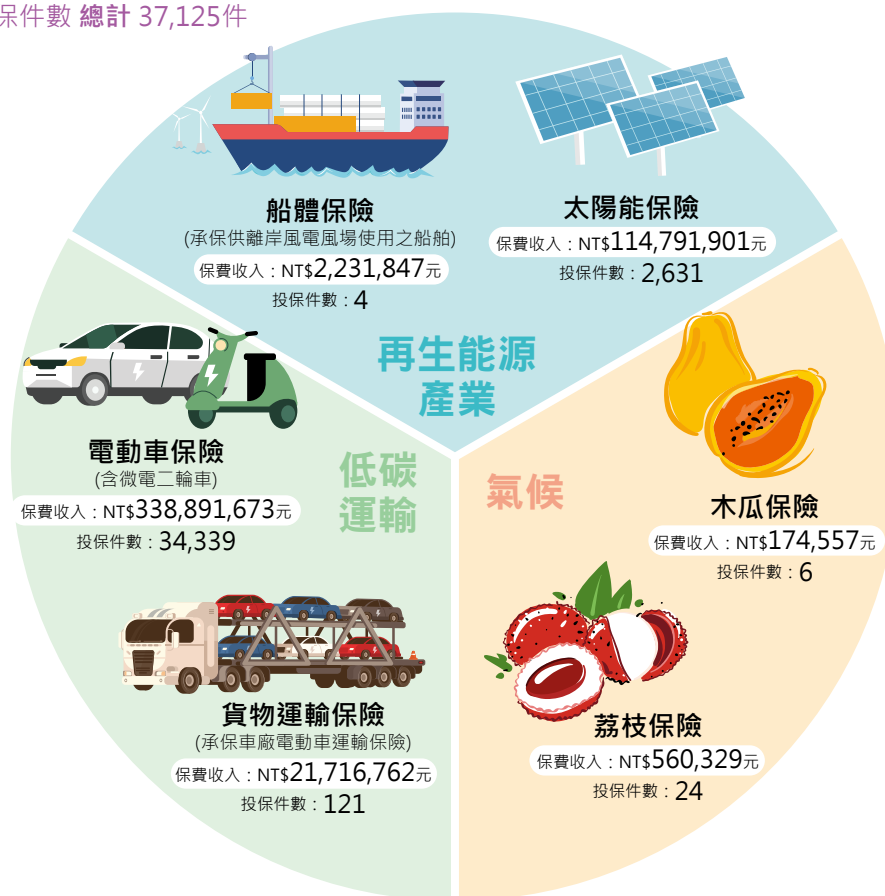
華南產險投入農業保險經營，旨在協助農民分散生產風險，以轉嫁農民風險為首要目標，其快速理賠之特性有助於農民儘速復耕，並穩定糧食供需甚或市場價格，促進臺灣農業永續發展。自 2018 年起，已陸續研發完成「華南產物風速及降雨量參數木瓜保險」、「華南產物高雄地區風速及降雨量參數木瓜保險」及「華南產物荔枝保險（溫度及降水量參數型）」，實質保障種植農民的生產成本損失，做為農業風險移轉的防護屏障。

木瓜保險：我國首創可附加投保農業設施（棚架網室）之農作物參數保險，就颱風及豪雨等主要致災原因，提供適切保障

荔枝保險：以造成產量銳減之主要現象為規劃，首創提供「霪雨」及「暖冬」等新穎保障

2023 年永續保險商品件數及保費收入

永續保險保費 總計 NT\$478,367,069
投保件數 總計 37,125 件



普惠金融

微型保險

華南產險配合政府政策，善盡社會責任，持續推廣微型團體傷害保險業務，承保對象主要是原住民、漁民、農民、身心障礙者及社會福利慈善團體服務對象，上述對象除其本人外，也包含其家庭成員（配偶、直系血親或家屬），保障內容為因意外傷害事故所導致的失能或死亡，使得經濟弱勢家庭及特定身分族群可用較少保費，購買基本保險保障，避免因事故發生陷入經濟困境，補足政府社會保險或救助機制的缺口。華南產險承作微型保險業務，2023 年出單 44 件，保費 1,467,535 元，受益人數為 10,862 人。

金融友善服務

為提升服務品質，營造友善金融環境，華南產險依據「保險業金融友善服務準則」，於 2022 年 6 月 27 日制定《華南產險金融友善服務管理要點》，並於 2023 年 11 月 10 日配合「保險業金融友善服務準則」之修正，修訂相關內容。本公司於總公司、分支機構依規定設置身心障礙者提供合宜之無障礙環境及友善身心服務辦理情形如下：

類別 說明

環境

- 無障礙設施
- 總公司及全台各營業據點，其中計有 44 處營業據點所在建物設有無障礙坡道、10 處營業據點所在建物設有無障礙電梯，11 處設有無障礙廁所，部分營業據點設有愛心鈴、電梯點字、導盲磚，以方便身心障礙者進出本公司辦理業務。
- 無障礙服務
- 提供免費服務專線及現場專人服務。

溝通

- 本公司客服中心提供身心障礙消費者溝通、諮詢及申訴之服務管道（客服專線、客服信箱），以保障其表達意見之權益。
- 客服中心提供身心障礙消費者及一般消費者完整、多元的網路保險服務。

商品

- 核保時並無因其為身心障礙者而有差別待遇之情形，均依核保準則條件承保。2023 年承保身心障礙者保戶之人身保險共 639 件，總保費為 1,263,231 元。無只因身心障礙而拒保之案件。

類別 說明

服務

- 本公司於受理客戶申訴時，如遇不同的身心障礙消費者，會因應其需求提供各項服務措施。面對面直接溝通時會適時與身心障礙消費者互動溝通，而非僅向陪伴者說明，於處理申訴問題時會清楚表達說明，並徵詢其意見與同意。
- 本公司於受理客戶投保諮詢或投保需求時，如遇不同的身心障礙消費者，會因應其需求提供各項服務措施，例如：電話、簡訊或電子郵件。

資訊

- 本公司官網首頁設置「金融友善服務專區」，並已於 2023 年取得數發部無障礙標章 AA 級 2.1 版本，該專區並公告「保險業金融友善服務準則」、「華南產險金融友善服務管理要點」及「華南產險各營運據點金融友善設施設置情形」，並配合金融監督管理委員會與產險公會等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊。



保險業金融友善服務準則



各營業處所對於身心障礙者提供友善服務資訊內容

多國語言服務

華南產險的官網除了中文外，還提供英文的介面，客戶可以在右上角選擇英文供閱覽，讓不同國籍的客戶能夠瀏覽資訊。而華南產險的線上投保平台 eCover，讓客戶可以隨時隨地透過網路或手機完成保險的購買、查詢、修改、續約等操作，可使用 Google 翻譯的功能，將網頁內容轉換成其他語言提供客戶更便捷、更快速、更安全的投保體驗，增加華南產險的市場競爭力。

內部教育訓練

華南產險全體人員均須參加「身心障礙者金融友善」及「友善高齡教育訓練」之線上教育訓練課程，以提升對於弱勢保護之服務，促進社會公平、多元發展。

課程內容	對象	人數	場次	時數
友善高齡客戶教育訓練	在職員工	1,683	1	2
身心障礙者金融友善教育訓練	在職員工	1,331	1	0.5



3 員工培育

華南產險致力於員工培育，以提升公司競爭力與永續發展。透過內部培訓、外部研討會和專業課程等多元化的培育方式，使所有員工皆能具備「華產 DNA」，包括數位力、啟發力、領導力及跨域力等四個能力。

人權與平等

人權政策與承諾

人權政策

華南產險為善盡企業社會責任，保障基本人權，支持並尊重聯合國「世界人權宣言」、「全球盟約」與「國際勞工組織公約」等國際人權公約所揭示之原則。依循母公司華南金控所訂定之《人權政策》，並與合作夥伴攜手共進。透過簽署「供應商承諾書」，要求合作供應商善盡企業社會責任，共同實現道德與誠信、勞動與人權、健康與安全及環境永續之目標。

本公司以集團《人權政策》作為人權保障之最高指導原則，透過實際行動體現對於人權保障之承諾與責任，除恪遵政府勞動相關法令外，也禁止任何形式之歧視、強迫勞動及僱用童工。並保障員工合法權益，致力建構安全健康、多元公平之職場環境。同時，保障法律所賦予員工之權利，尊重員工集會結社自由，並重視員工、客戶及其他利害關係人之隱私保護



人權政策推動情形

華南產險為了讓員工能安心工作，訂定《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點》及《執行職務遭受不法侵害預防計畫》等規定，並設置工作場所性騷擾申訴處理委員會委員共六名、工作場所性騷擾申訴管道、職場不法侵害諮詢以及申訴管道。受理申訴事件後，由委員會或小組進行處置。在員工福利方面，除提供應有的薪資待遇外，對於員工退休制度以及休假等規定，均符合勞基法等相關法令規定。同時定期舉辦勞資會議，以建構勞資溝通管道。

勞資會議

為建立和諧勞資關係與安心工作環境，華南產險每三個月舉辦一次勞資會議。2023年共召開4次勞資會議，辦理內容包含工作規則修正，以及審議公司行事曆以作為公司全年度出勤依據。

員工申訴管道

設置工作場所性騷擾申訴管道、職場不法侵害諮詢、申訴管道，受理申訴事件後，由委員會或小組進行處置。2023年無發生申訴案件。

人權政策之教育訓練

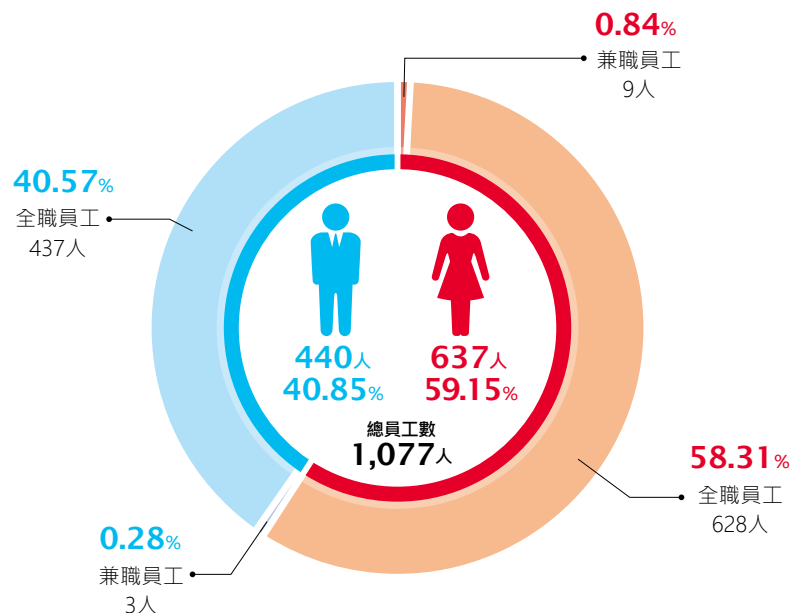
華南產險全體人員均須參加「打造性別友善職場」之線上教育訓練課程，以提升同仁對於人權平等、性別平等及多元共融、職場騷擾防治等議題之重視與落實。2023年總訓練人數1,339人次，總訓練時數為937.3小時。

多元包容及性別平等

華南產險招募及任用政策透過公開招募辦理甄選，依公司職缺需求，考量求職者學、經歷及其個人特質進行評估，求職者或受雇者之招募、甄試、進用、分發、配置、考績或升遷等，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙而有所歧視及差別待遇，華南產險 2023 年並無發生歧視事件。

▼ 2023 年員工性別分布

員工類別	男性	女性	總數	男性占比 (%)	女性占比 (%)
全職員工	437	628	1,065	40.57%	58.31%
兼職員工	3	9	12	0.28%	0.84%
員工總數	440	637	1,077	40.85%	59.15%



▼ 2023 年員工年齡層分布

員工類別	男性	女性	總數	男性占比 (%)	女性占比 (%)
50 歲以上	128	115	243	11.88%	10.68%
31-49 歲	195	374	569	18.11%	34.73%
30 歲以下	117	148	265	10.86%	13.74%
合計	440	637	1,077	40.85%	59.15%

▼ 2023 年員工多元化統計

員工類別	人數	員工類別	人數
身心障礙人士	11	原住民	9

註：身心障礙法定雇用比例為員工總人數在 67 人以上者，雇用不得低於員工總數 1%。



人才管理

員工組成

華南產險截至 2023 年 12 月 31 日員工人數共計 1,077 人（含短期、約聘人力），依內外勤員工比例分類，人數皆較 2022 年微幅增長。在性別結構上，相較 2022 年無太大差異，男女比約為 4：6。

▼ 2022 及 2023 年員工組成

年度	員工類別	內勤		外勤		總數
		男性	女性	男性	女性	
2023 年	全職員工	261	341	176	287	1,065
	兼職員工	2	8	1	1	12
	員工總數	263	349	177	288	1,077
2022 年	全職員工	256	327	178	280	1,041
	兼職員工	1	14	0	5	20
	員工總數	257	341	178	285	1,061

新進及離職員工統計

人才是企業永續的重要基石，華南產險深知員工能在工作崗位上盡情發揮，是落實永續經營及企業社會責任的第一步。因此在人才管理上，規劃各式教育訓練，提升金融保險專業和職場所需能力，協助員工在職學習成長，增進工作實力與競爭力。2023 年新進員工 128 人，離職員工 98 人。

▼ 2023 年新進員工資訊

	女性			男性			合計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲(含)以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲(含)以上	
新進員工人數	38	31	1	33	24	1	128
該性別年齡新進員工占員工總人數比例 (%)	3.53%	2.88%	0.09%	3.06%	2.23%	0.09%	11.88%

▼ 2023 年離職員工資訊

	女性			男性			合計
	30 歲以下	31-49 歲	50 歲(含)以上	30 歲以下	31-49 歲	50 歲(含)以上	
離職員工人數	26	26	3	20	23	0	98
該性別年齡離職員工占員工總人數比例 (%)	2.41%	2.41%	0.28%	1.86%	2.14%	0.00%	9.10%

人才培育

關鍵人才計畫

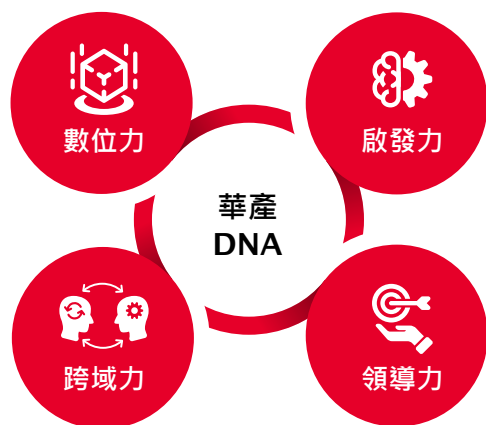
華南產險推動關鍵人才培訓計畫已逾十年，希望因應趨勢與潮流，以國際化之思維來培育人才。本公司將「行動學習」作為主軸，將課程所學應用於實際工作上之專案，同時搭配高階主管輔導，讓精英人才們能站在不同高度學習，培養高階主管人才庫與即戰力。專案除運用行動學習貫穿之外，同時以提高視野、學習技巧及實務應用三大面向展開。

2023 年華南產險邀集來自各區的菁英業務主管，進行兩階段深化管理訓練。訓練內容包含管理架構與思維以及領導實務與技巧，最後針對專業經驗進行萃取產出，讓學員們在過程中不斷地實練及經驗梳理。同時，搭配線上加值學習，以提高學習即時性與互動性，應用數位系統也便於內部管理人才培訓紀錄。

教育訓練模式



華南產險為使員工具備專業、前瞻、創新、當責及熱情的核心價值，透過教育訓練使員工具備專業能力及軟實力。為了快速回應產業的變革，華南產險舉辦不同職能所需的課程，並以華產 DNA、專業知識及客戶服務為三大課程主軸，開展各項符合員工所需訓練。希望培養出具備華產 DNA 且擁有保險專業知識的員工，以提供客戶專業且一流的服務。

面對全球金融產業下的數位轉型，培訓員工具備面臨挑戰的能力顯得格外重要。在大環境變革的背景之下，希望每一位員工都能擁抱數位發展，並使華南產險持續成為客戶首選企業。為此，期待培育每一位員工都能具備「華產 DNA」，其中包括數位力、啟發力、領導力及跨域力。「華產 DNA」中的四個能力，分別代表華產對員工的期許，除妥善運用數位工具外，亦能進行跨領域、跨部門的資源整合，並成為一位擁有廣博知識的領導者。



華南產險透過明確的訓練體系、課程、管道、驗證程序，並與同仁的職涯及公司的人力規劃相結合，以確保員工所提升的能力為企業所需的核心能力。針對企業核心能力的教育訓練系統，有助於讓企業面對高風險的變動環境時，依舊能夠屹立不搖。華南產險各項訓練計畫係依據公司階段性營運目標訂定，並依各職等任務目標及其工作職能需求之差異，給予有系統之教育訓練，以培養各部門專業人才，結合人事晉升及員工發展計劃，建立學習型組織，以提升人力素質，達成公司總營運目標，進而強化公司競爭優勢。

教育訓練課程

課程類別	課程內容
 線上學習平台	華南保險教室：工具 Office 運用課程、法令課程法令宣導、語文學習、保險專業課程等
 實體課程	提供晉升後訓練、新進人員職前訓練、通識課程、高階趨勢講座、保險專案案例研討，同時搭配課後行動計畫以及內部講師轉訓

教育訓練時數

▼ 2023 年員工接受訓練的平均時數（按性別呈現）

性別	接受訓練的總時數	員工人數	平均受訓時數
男性	15158	440	34
女性	19349	637	30
總計	34507	1077	32



全職員工

註：員工人數以全職員工計算

▼ 2023 年內、外勤員工接受訓練的平均時數（按員工類型呈現）

員工類別	接受訓練的總時數	員工人數	平均受訓時數
管理職	10,422	210	50
非管理職	12,802	402	32
總計	23,224	612	38

管理職	3,022	160	19
非管理職	8,261	305	27
總計	11,283	465	24



內勤員工



外勤員工

註：員工人數以全職員工計算

2023 年度將各項訓練，更細節的切分各個課程項目與內容，同時針對核心重點縮短教材時間，讓同仁可以更加掌握學習時間，並切合其學習需求，2023 年度總計訓練時數減少，但訓練班次增加。

▼ 2022 年及 2023 年訓練型態統計

年份	訓練型態 統計項目	法令遵循 培訓課	管理通識 培訓課	保險專業 訓練課程	基本課程 (線上學習)	總計
2023	課程班次	14	19	153	55	241
	結訓人數 (人次)	4,349	528	1,672	8,390	14,939
	受訓總時數 (時)	8,534	2,330	8,020	15,623	34,507
2022	課程班次	6	15	108	64	193
	結訓人數 (人次)	5,590	598	358	15,210	21,756
	受訓總時數 (時)	10,956	4,582	3,475	23,653	42,666

訓練成果衡量

為了面對變動的未來產業趨勢，華南產險開辦了豐富的內訓、外訓及線上課程，期許在培養人才的路上，陪伴同仁前行。種子講師培訓計畫、關鍵人才計畫等亮點訓練課程的開辦，產出符合一線營業人員所需的商品簡報，並延續好課共享的理念，錄製成線上微課程，供所有同仁一同學習。「課程的結束，是揮灑的開始」，在受訓完成後，協助員工將學習成果移轉到實務工作上，以發揮訓練最大的價值。紮根人才發展，是華南產險不變的初心，多年來本公司深耕人才培育，在 2022 及 2023 年更受到保險卓越獎的肯定。希望能延續獲獎的榮耀，將這份感動轉化為實際作為，成為同仁最堅實的後盾，並且攜手一起展望未來並肩同行。

▼ 訓練評估

評估類別	評估形式
反應評估	藉由課後滿意度調查，了解受訓者對訓練內容、教學方法、設施等方面的看法。透過收集這些反饋，了解受訓者對訓練的整體感受，並根據反饋的意見調整和改進訓練計劃。
學習評估	透過考試或測驗，評估受訓者對訓練內容的理解程度。
行為評估	藉由課後行動方案，要求受訓者制定並實施在訓練中學到的內容；透過回訓和考照的評估方式，觀察受訓者在實際情境中的表現和測試技能來評估訓練成效。
成果評估	藉由成果展，展示受訓者在訓練中所達到的成果。此外，證照考取率也是一個重要的評估指標，可以反映受訓者在特定領域獲得的專業認證程度。

金融證照

除提供專業課程外，華南產險亦積極補助員工考取金融證照。截至 2023 年華南產險員工共有 3,153 人次，取得 24 種相關金融保險證照。

證照名稱	人次	證照名稱	人次
產物保險業務員	1,034	理財規劃人員	9
人身保險業務員	763	個人風險管理師執照	4
投資型保單業務員	345	財產保險代理人	3
證券商業務員	302	精算師執照	2
信託業務人員	184	財產保險經紀人	2
核保人員執照	127	(中國) 保險公估從業人員 【公證人】	2
理賠人員執照	87	股務人員	2
人身保險業務員外幣收付 非投資型保險商品	77	助理精算人員執照	1
投信投顧業務員	69	FRM(Financial Risk Manage)	1
期貨業務員	54	(中國) 保險代理人從業人員	1
證券商高級業務員	45	(中國) 保險經紀從業人員	1
保險業保戶服務認證	37	人壽保險管理人員	1

實習生計畫

華南產險為提供大專院校在校學生至本公司實習機會，特訂定《華南產險學校產學合作實習作業規範》，期許透過實際參與實務運作，協助實習生了解公司組織文化及各部門運作，以培育保險專業人才，建立公司良好企業形象，並增加公司晉用人員管道。

華南產險與國內外大專院校 (含研究所) 合作，提供就讀保險、風險管理、精算及商業相關科系，且對本公司相關業務實務訓練有特別需求或興趣之大四在學學生實習機會。此外，若有基於學術研究、業務關係或特殊需求等情況，可以專案方式向本公司提出實習申請。

華南產險 2023 年錄取朝陽科技大學、台中科技大學、淡江大學、實踐大學、靜宜大學在學學生合計 8 人，實習期間由單位提供專業險種認識、實務實作及營業工作體驗。藉由評估同學於實習期間之表現，華南產險保留質優人員於本公司服務，本年度共有 3 名實習生留任。

▼ 2023 年產學合作之對象

學校名稱	媒合部門	人數
淡江大學統計學系	風險管理部	1
	企劃部	1
實踐大學（高雄）	高雄分公司	1
高雄科技大學風險管理與保險系	台南分公司	1
實踐大學風險管理與保險系	台北分公司	1
朝陽科技大學	台中分公司	2
靜宜大學財務金融學系	資訊部	1

員工績效評核與管理

華南產險於每年年度終了辦理員工年度績效考評，各單位主管依受考人員工作績效、工作態度、本職學能、協調溝通、行為準則等考核項目予以考評，員工之考評結果據以為升遷、調職、免職及績效獎金發放之依據。

▼ 2023 年接受定期績效及職業發展檢視之人數

員工類別		接受定期績效及職業發展檢視之人數		總計	占總員工百分比
		女性	男性		
內勤	管理職	109	98	207	19.22%
	非管理職	209	140	349	32.40%
外勤	管理職	66	91	157	14.58%
	非管理職	202	75	277	25.72%
總計		586	404	990	91.92%
占總員工百分比		54.41	37.51	91.92	

註 1：總員工為外勤員工與內勤員工之總和。

註 2：考核對象以當年度服務年資滿 6 個月者為基準。

人才薪酬與福利

薪酬政策

華南產險訂定合理且穩定之報酬以吸引、留任和激勵人才，並依據員工其學經歷、專業知識及技術、專業年資經驗及個人績效表現而定，同時參考同業薪資市場行情、公司營運狀況等，訂定薪資給付標準，並適時視市場薪資動態及競爭力辦理薪資調整。另依公司營運績效及個人績效表現發放年終（績效）獎金；年節時依公司營運核發端午、中秋節金；員工酬勞依公司章程規定，如有獲利，應按稅前利益扣除員工酬勞前之利益，提撥百分之一至百分之五為員工酬勞。此外，本公司薪酬政策亦符合相關法令規定，包含最低工資、工作時間（含加班時間）、保險、退休金制度和其他法定福利等。員工薪資核敘，不因性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況等而有差別，以確保員工獲得公平且合理之薪酬待遇。

薪酬結構

華南產險持續致力於薪資成長以及薪資性別平等的目標，進一步強化薪酬結構。在過去一年裡，華南產險薪資水準成長 2.8%，彰顯華南產險對於優秀員工的重視，同時也是公司整體業績的穩步提升的表現。為人員發展留任，激勵員工持續進步，公司將持續根據個人的工作表現以及團隊績效動態調整薪資水準，共同創造更大的價值。

同時，華南產險秉持男女同仁薪資平等的原則，同仁薪資水準不會因性別而產生任何差異。薪酬結構差異主要源於個別職務的性質和所需技能，以及職務相應的津貼和加給。我們尊重每位員工的獨特貢獻，並確保薪資結構的公平和透明。

未來，華南產險將繼續致力於薪資成長和兩性薪資平等，持續完善薪酬制度，以滿足員工的需求，促進組織的持續發展。

多元員工福利

職工福利委員會

華南產險設有職工福利委員會，由總經理擔任當然委員，主任委員則由副總級以上主管擔任。現由總機構法令遵循主管擔任主任委員，並由各單位則推派同仁擔任福利委員，委員人數加上主任委員與當然委員共計 22 名，主要職責在推動同仁各福利事項，包含以員工急難救助（包含婚喪喜慶醫療補助）、子女教育補助、旅遊補助及社團補助等。

▼ 福利內容

員工家庭照護（如結婚補助、生育補助、育嬰假等）

依照法令規範予以給假，本公司於同仁結婚時致贈 1 萬元結婚禮金。另職工福利委員會於同仁結婚或生育核發 3,600 元補助。

2023 年結婚補助共計 11 人次、生育補助共計 19 人次。

安心保障（對勞工之保障、人壽 / 醫療 / 傷殘保險等）

本公司為健全員工保障，辦理團體保險，提供員工團體傷害保險、傷害醫療保險金限額【實支實付型】、住院醫療定額保險等保障。

福利措施

為增進員工福祉及提供員工一套完善健全的福利制度，華南產險提供旅遊補助、年節節金、急難救助和撫卹、員工優惠貸款、外勤人員機車無息暫墊款及取得證照獎勵等福利措施。

▼ 2023 年福利申請人次

福利措施	人次	福利措施	人次
休閒旅遊	1,020	年節慰勞（禮券）	1,038
社團活動	3,728	喪葬補助	27
醫療補助	99	子女補助	547

健康照護（如健檢、心理諮詢等）

華南產險提供員工健康檢查，參與員工人數 934 人，高階主管參與人數 37 人。此外，華南產險亦提供健康講座以及臨場諮詢服務，參與人數分別為 127 人以及 55 人。

員工持股

為鼓勵員工長期儲蓄，協助員工累積財富，保障員工退休後之安定生活，自 2024 年 1 月起開辦員工持股信託。

育嬰假

華南產險遵循性別工作平等法所賦予勞工之權利，提供完善育嬰留職停薪制度，不分男性、女性員工皆可依相關規定程序提出申請育嬰留停。2023 年內勤員工有 7 位員工申請育嬰留停，復職率為 88.89%。2023 年外勤員工有 5 位員工申請育嬰留停，復職率為 71.43%。華南產險將持續提供完善育嬰留職停薪制度，以推動性別友善工作職場。

▼ 內、外勤員工育嬰留停相關數據

項目	內勤員工			外勤員工		
	男	女	總計	男	女	總計
2023 年度享有育嬰留停資格總人數	14	24	38	18	21	39
2023 年度申請育嬰留停總人數	1	6	7	1	4	5
2023 年應復職人數	1	8	9	1	6	7
2023 年度實際復職人數	-	8	8	1	4	5
2022 年育嬰留停復職人數	-	3	3	-	1	1
復職率(%)	-	100.00	88.89	100.00	66.67	71.43

退休制度

華南產險依勞動基準法之相關規定訂定退休辦法，並設置「勞工退休準備金監督委員會」，負責監督及管理退休準備金提撥數額查核、管理及運用等事務。每年依精算評估報告，進行退休準備金之精算，以保障員工未來請領退休金的權益。

另自 2005 年 7 月 1 日起依勞工退休金條例之相關規定，依法提繳退休金；於前述生法令效前之任職同仁，得選擇繼續適用勞基法退休金（舊制）相關規定，或適用勞退新制之退休金制度並保留適用該條例前之工作年資。

職場安全

職場環境安全

華南產險遵循法令標準，致力提供良好的辦公環境及維護員工身心健康，已於 2019 年訂定安全衛生工作守則，該守則於 2019 年 4 月第一屆第五次勞資會議中經本公司相關人員及會同勞工代表訂定，並報經轄區所屬勞動檢查機構備查後公告實施之。

華南產險屬第三類事業之雇主，其勞工提供勞務之場所為分布於不同地區之工作場所，沒有從事特別危害健康作業之勞工，依「職業安全衛生法」及「勞工健康保護規則」訂定勞工健康管理方案，涵蓋對象包括受僱勞工及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。並據以辦理職業病預防、員工身心健康保護措施及職場健康促進等規劃，讓員工有多元管道舒緩身心及提供相關資源使用。

華南產險為金融產險業，依員工類型分為內勤及外勤人員，依工作型態區分為在辦公室環境處理文書作業、資料整理及拜訪客戶。透過工作環境危害分析及高風險勞工健康檢查情形進行評估，據評估結果，採行下列的勞工健康服務措施，並定期評估其成效進行檢討。健康服務措施包含安排醫師提供面談和健康指導服務，並透過書面或遠端通訊等方式，提供評估、建議或諮詢服務。另，為確保實際執行情況符合標準，定期輪流訪視每個工作場所的實際狀況。

▼ 工作環境危害分析結果

員工類型	危害性質說明
內勤員工	因上班時間必須使用電腦的工作型態，主要為人因工程危害（姿勢不良、久坐）與傷害視力（長時間凝視螢幕）
外勤員工	通勤交通意外事故

▼ 健康調查計畫

調查計畫	調查內容
異常工作負荷促發疾病預防計畫	藉由過負荷問卷調查員工工作情況，並搭配十年心血管疾病發病風險做綜合評估，辨識出中高風險的員工，並針對員工提供相應的健康衛教服務。
人因性危害預防計畫	透過骨骼肌肉酸痛問卷，找出單一部位疼痛超過 3 分以上員工做諮詢，並提供個別諮詢服務，以確保員工的健康和安全。
工作場所母性健康保護計畫	針對懷孕期間、產後一年的女性員工以及哺乳媽媽，提供關懷和諮詢服務，確保員工的身心健康。
執行勤務遭受不法侵害預防計畫	針對環境危害進行風險評估，識別出高風險單位，進行關懷和相應的防護措施，以確保員工的安全。

職業災害

2023 年共有 9 位同仁於工作期間受傷，本公司均依規定通報勞動部職業安全衛生署安全衛生履歷智能雲系統。

▼ 2023 年全部員工職業傷害類別統計

員工總人數	工作總時數	職業傷害類別					
		嚴重的職業傷害人數 (排除死亡人數)	死亡人數	職業傷害人數 (不包含死亡及嚴重職業傷害)	嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	職業傷害所造成的死亡比率	可記錄之職業傷害比率 (%)
1,077	2,169,760	-	-	9	-	-	28.02

註：2023 年職業災害類型上下班途中或公出通勤時間之交通事故中 1 人為裂傷、1 人為拉傷，其餘 7 人為擦挫傷。

員工身心健康

健康促進計畫

華南產險致力提供全體員工良好辦公環境及身心健康資源，除了符合法令標準，更延伸到職業病預防、員工身心健康保護措施，及職場健康促進等規畫，讓員工有身心舒緩的多元管道。平日積極了

解員工需求，並長期落實照顧員工身心健康，補助員工定期檢查，同時辦理健康講座，打造安全優質的工作環境。

本公司也鼓勵員工進行康樂活動與相關競賽，協助員工在工作與生活間取得雙向均衡。相關作為深獲肯定，除獲得衛生福利部國民健康署健康職場認證標章，亦獲得健康促進標章。此外，為了改善同仁上班久坐 BMI 值過高的情形，除了每天兩次十分鐘的健康操運動，還定期舉辦揪團減重拿獎金競賽，2023 年共有 11 組團隊報名參加，66 人參與，總減重公斤數為 204.89 公斤。

▼ 2023 年健康講座辦理情況

諮詢項目	場次	參與人數
健康講座	後新冠的世界 - 健康照顧新概念	30
健康講座	自然享瘦好健康	22
健康講座	減脂腰瘦	23
健康講座	我與健康有約	18
職場安全	CPR+AED 急救課程訓練	34

▼ 2023 年健康講座活動花絮



職場健康照護人員

華南產險雇用 1 位專業護理師、1 位特約職業專科醫師及 4 位特約護理師，落實職業安全衛生法及勞工健康保護規則等，每年提供一次員工健康檢查，由專業醫護人員協助篩選同仁健康問題，做好員工健康分級管理。2023 年共提供 16 場次醫護臨場健康諮詢。本公司將持續努力提供員工優質健康安全的工作環境，與員工一同努力成長突破，達成永續經營目標。



4 環境永續

華南產險致力於促進環境永續發展，以確保後代子孫能夠生活在一個更加美好的環境中。本公司除了提供對環境友善的綠色金融保險產品和服務，同時也積極參與各種環境保護和永續發展的倡議和活動。

環境管理

環境政策與目標

華南產險積極推動無紙化相關業務服務，以降低用紙量，減少資源之浪費。並投資國內汙水下水道整治事業，以支持我國改善下水道之環境。此外，華南產險亦進行綠色採購，並汰換老舊之設備，以達節水節電之目的。

環境管理政策

為達成 2050 淨零排放目標，華南產險自 2023 年 4 月起向董事會報告本集團溫室氣體盤查情形，並按季追蹤執行情形，定期向董事會報告，展現本集團達成淨零排放目標之執行力。

▼ 華南產物保險環境管理目標

目標	基準年 (2025 之前)	短期目標 (2026~2030)	中長期目標 (2031~2050)
節約用水	人均用水密度較前一年下降 1%	人均用水密度較前一年下降 2%	人均用水密度較前一年下降 2%
節約用電	每年較前一年減少各營運據點用電量 1%	每年相較前一年減少各營運據點用電量 2%	每年相較前一年減少各營運據點用電量 1%
汽油消耗量	每年較前一年減少 1%	每年較前一年減少 2%	每年較前一年減少 1%
減少碳排放	範疇一、二相較前一年度減量 1% 碳排放量	2026 年至 2028 年持續以範疇一、二相較前一年度減量 2% 碳排放量	滾動式管理減碳目標，以達成國家自主減碳承諾 2050 年淨零排放

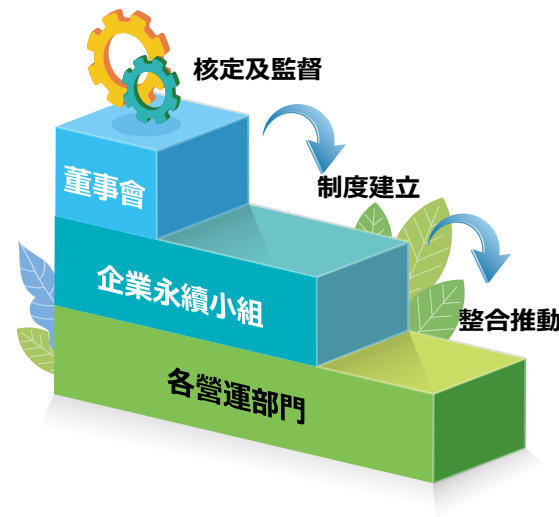
氣候風險管理

為有效管理氣候變遷風險及掌握氣候變遷機會，並發揮金融業資金影響力驅動產業淨零轉型，華南產險持續結合核心本業推動本公司及價值鏈永續轉型，進而達成減緩全球暖化的長期目標。詳細氣候風險管理執行請詳「[2023 年氣候相關財務揭露報告書](#)」。

氣候治理

氣候治理制度不僅有助於公司管理氣候風險與掌握機會，亦可回應全球對於氣候變遷議題的共識。本公司透過董事會、企業永續發展小組與各權責部門等組織單位，從管理階層至營運部門，由上而下將氣候變遷議題納入組織營運環節並加以落實。

氣候治理組織架構



1. 董事會

董事會為氣候相關風險與機會最高治理單位，對氣候相關風險管理負最終責任。負責核定及監督氣候相關風險之管理架構及政策、確認氣候相關風險納入風險胃納之質化或量化指標。為確保董事會成員對氣候相關風險與機會應有適切之了解，董監事成員參與多項氣候議題研習課程，並透過企業永續小組及風險管理委員會定期報告確實監督氣候管理。

2. 企業永續小組

華南產險設有「企業永續小組」，該小組依循本公司企業永續發展策略制定氣候相關風險之管理架構及政策，推動公司治理、發展永續環境、維護社會公益及確保氣候風險政策實行之有效性，建立氣候相關風險之內部管理流程，並配置適切之氣候相關風險管理人員，同時確保能就所辨認之氣候相關風險採行對應措施，且定期向董事會報告氣候相關風險之管理情形。

3. 各營運部

華南產險將氣候變遷視為公司營運之重要議題，除由董事會核定及監督氣候相關風險之管理架構及政策，並由企業永續小組建立制度外，更要求各營運部門共同執行，以內部三道防線劃分各道防線對應之部門與職責，落實企業整體氣候相關風險管理。另，為落實氣候風險管理及淨零排放目標，華南產險將「ESG 績效」項目納入《員工績效獎金發放注意事項》中績效獎金計算中，ESG 執行情形將會影響單位的年度績效及個人績效獎金。

▼ 2023 年度風險管理委員會及董事會氣候風險與機會管理及執行重大議題



氣候風險管理能力養成

氣候風險管理人才培育為落實氣候治理之重要基石。為建立本公司董事長、總經理、高階管理階層及全體員工氣候風險管理素養，本公司 2023 年共計 44 人次參與氣候相關風險教育訓練，共計 131 小時。透過教育訓練協助本公司同仁了解最新國際氣候風險管理議題，以確保全體同仁具備於業務執行過程中有效管理氣候相關風險之能力。此外，本公司董事會成員完成多項氣候風險管理及淨零議題進修課程，共計 36 小時，以強化氣候風險監督職能。

▼ 氣候治理重要里程碑



氣候策略

氣候風險與機會辨識

為發揮金融保險業之資金影響力，驅動產業淨零轉型，華南產險綜合考量投資、營運、保險商品三大面向受到各項風險影響之發生可能性及影響程度與受到各項機會影響之市場潛力及能力定位，藉此鑑別重大影響本公司的氣候風險與機會，並依據風險與機會辨識結果，擬定氣候策略與行動。氣候相關風險與機會辨識詳細資訊請參考「[2023 年氣候相關財務揭露報告書](#)」。

依循「臺灣 2050 淨零排放路徑」，華南金融集團承諾以 2050 年淨零排放為目標願景，積極進行環境、能源管理及集團減碳規劃。本公司自 2021 年起導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查系統且取得外部認證，並以 2020 年為基準年設定每年溫室氣體減量目標，逐步實踐 2050 淨零排放願景。華南產險依據氣候風險與機會辨識與業務相關度較高、影響程度較大之氣候風險與機會因子，評估其在不同期間（短、中、長期）對營運、策略、產品與財務規劃之影響情形如下表，並優先回應短期及中期風險與機會因子。

▼ 短、中、長期氣候風險及機會評估

轉型風險

風險因子 政策與法規 中度風險衝擊

影響層面：投資
潛在財務影響：預期損失增加、投資收益減少
風險因子傳導結果：市場風險、信用風險

風險因子 市場 高度風險衝擊

影響層面：投資
潛在財務影響：預期損失增加、投資收益減少
風險因子傳導結果：市場風險、信用風險

風險因子 名譽 中度風險衝擊

影響層面：投資
潛在財務影響：預期損失增加、投資收益減少
風險因子傳導結果：市場風險、信用風險

風險因子 政策與法規 高度風險衝擊

影響層面：營運
潛在財務影響：營業費用增加
風險因子傳導結果：作業風險

風險因子 技術 高度風險衝擊

影響層面：投資
潛在財務影響：預期損失增加、投資收益減少
風險因子傳導結果：市場風險、信用風險

風險因子 政策與法規 高度風險衝擊

影響層面：商品
潛在財務影響：營業收入減少
風險因子傳導結果：保險風險

實體風險

風險因子 立即性風險 高度風險衝擊

影響層面：投資
潛在財務影響：預期損失增加、投資收益減少
風險因子傳導結果：市場風險

風險因子 立即性風險 低度風險衝擊

影響層面：營運
潛在財務影響：營業收入減少、營業費用增加
風險因子傳導結果：作業風險

風險因子 立即性風險 高度風險衝擊

影響層面：商品
潛在財務影響：理賠支出增加
風險因子傳導結果：保險風險

氣候機會

機會類型 市場 高度機會衝擊

影響層面：投資
潛在財務影響：投資收益增加
影響說明：因應政府政策推動及綠能市場成長，積極參與綠色投資，將可能增加華南產險之投資收益

機會類型 產品/服務 中度機會衝擊

影響層面：營運
潛在財務影響：營業費用減少
影響說明：增加企業內外部數位科技導入與應用，以減少傳統紙本作業時間；除受理流程更具效率外，因大幅減少用紙量，長期下可有效減少材料成本等金錢投入，並強化本公司低碳轉型

機會類型 產品/服務 高度機會衝擊

影響層面：產品
潛在財務影響：營業收入增加
影響說明：因應政府政策推動及減碳排放趨勢，為支持本司客戶進行減碳活動，透過引入外溢保單機制以優化既有產品，給予達到低碳或減碳標準之保戶相應保費優惠，打造更細緻化的產品內容

機會類型 資源效率 低度機會衝擊

影響層面：營運
潛在財務影響：營業費用減少
影響說明：持續有效控管能源、水資源及廢棄物管理，減少垃圾量

機會類型 能源來源 低度機會衝擊

影響層面：營運
潛在財務影響：營業費用減少
影響說明：隨著政府政策推動及技術發展成熟，轉向使用成本較低之再生能源，將可減少能源費用支出

機會類型 韌性 低度機會衝擊

影響層面：營運
潛在財務影響：營業費用減少
影響說明：因應極端氣候等天災造成之營運中斷，制定持續營運計畫，確保營運不會因極端氣候事件造成中斷而可能面臨財務損失

註：經評估，氣候相關議題對本公司研發投資、收購及資產分割、資本的取得並無影響、對供應鏈影響較不重大

氣候情境分析

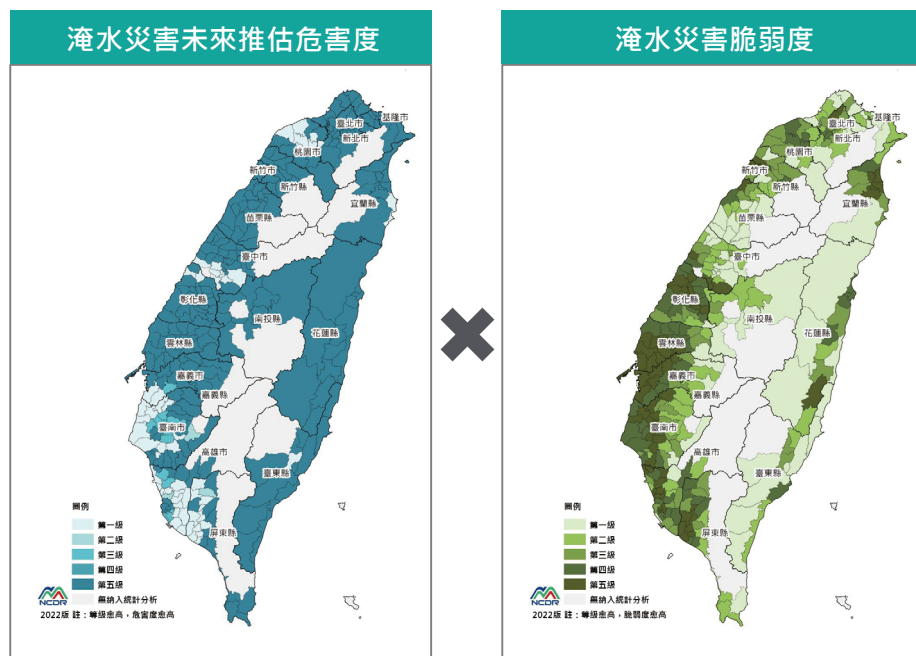
氣候變遷造成之實體風險及轉型風險將透過信用、市場、流動性及作業等金融風險影響金融機構相關財務表現，包含營運、資產負債表、損益表與現金流量表等面向。有鑒於此，華南產險視有效衡量氣候相關風險為風險管理流程中必要之執行步驟。

本公司透過情境分析，評估組織在不同氣候情境下，投資、營運、產險業務等面向可能受到的氣候相關衝擊，以確保氣候相關風險能被有效控制或降低。

實體風險情境

情境假設

華南產險使用國家災害防救科技中心（下簡稱為 NCDR）依據 IPCC 第五次評估報告提出之 RCP 8.5 情境，模擬臺灣各鄉鎮世紀中（2036 至 2065 年）在最嚴重氣候變遷情境下淹水風險危害度及脆弱度指標，各自相乘後將分數標準化後等分間距為 5 個風險等級，定義該地區實體風險分數。



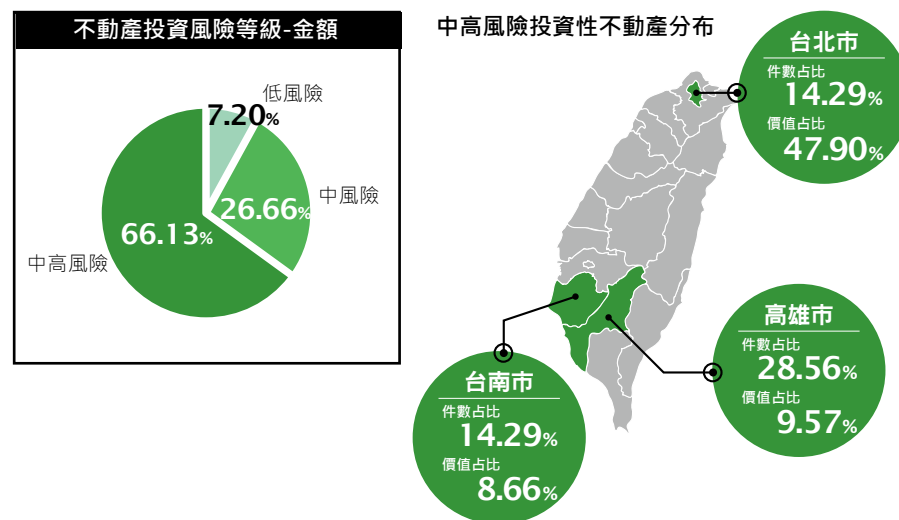
資料來源：行政法人國家災害防救科技中心 (NCDR) 全台災害風險圖

情境分析流程

華南產險針對不動產投資、營運活動及產險商品等資產類別依上述情境進行情境分析。依據各項標的所在地點、金額、屋齡、樓層等各項風險評估因素進行整體性評估。

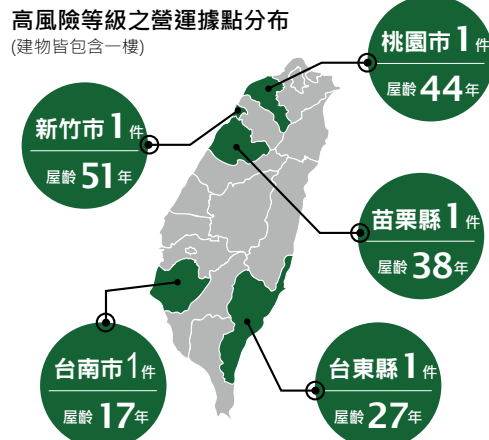
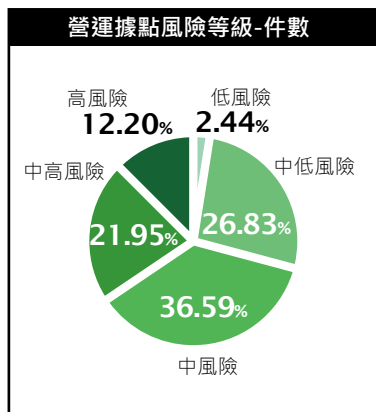
» 投資性不動產分析結果

華南產險投資性不動產目前無高風險案件，中高風險案件數占比為 57.14%，金額約占不動產投資總金額 66.13%，占總資產比例約 0.15%，主要分布於台北市、台南市及高雄市。



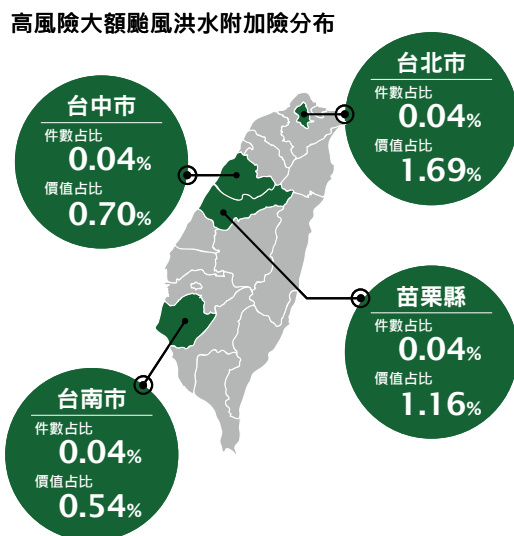
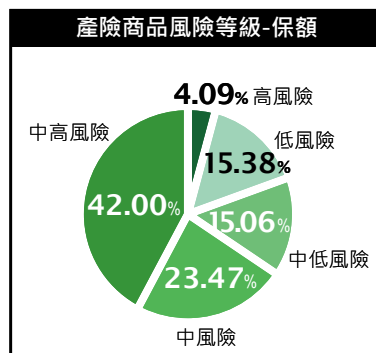
» 營運據點分析結果

經評估華南產險營運據點，共有 5 處屬高風險分級，分別位於桃園市、新竹市、苗栗縣、台南市、台東縣，數量占比為 12.2%。



» 產險商品分析結果

經評估華南產險截至 2023 年底有 4 件高風險大額颱風洪水附加險案件，案件數占比約為 0.16%，保額約占盤查範圍總金額 4.09%，案件位於台北市、苗栗縣、台中市、台南市。



轉型風險情境

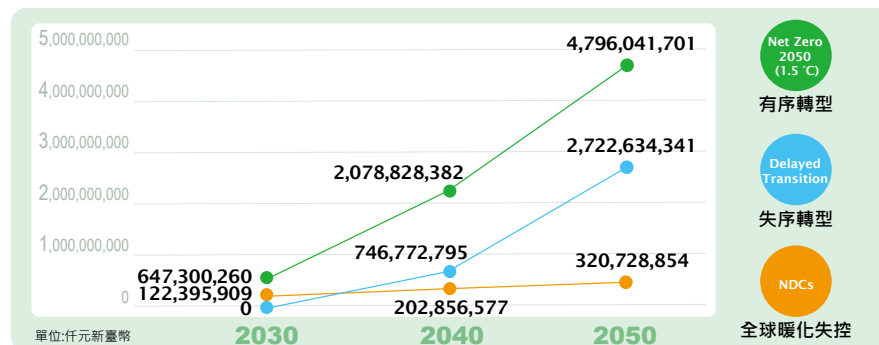
華南產險採用由中央銀行與監理機關綠色金融體系網路 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS) 所提供之各國具一致性的氣候情境設定。NGFS 提供了七種不同的氣候變遷情境，以低碳轉型政策、執行效率與目標溫度作為區分標準。華南產險選定了其中三種氣候情境進行情境分析，並以各情境下之碳價來分析預估未來碳費支出之可能性。

情境	情境說明介紹
有序轉型 (Net Zero 2050)	為達成 2050 年淨零排放目標，各國採取積極的氣候政策，逐步加強碳價 / 稅與其他政策，全球升溫有望控制在 1.5° C 內，轉型風險較低。
失序轉型 (Delayed Transition)	直至 2030 年達碳排放高峰才加速減碳，雖最後達成淨零排放，但轉型風險及實體風險皆相對較有序轉型情境高。
全球暖化失控 (NDCs)	各國維持實現 2021 年初承諾之國家自主貢獻 (NDCs)，全球排放量下降但仍會導致升溫至 2.6° C，實體風險為中度至高度，轉型風險較低。

» 有價證券投資組合分析結果

華南產險透過評估高氣候風險產業之債券及股權投資對象在不同氣候情境下的總碳費支出評估投資對象之潛在財務影響。投資對象之總碳費支出在失序轉型、全球暖化失控及有序轉型三種情境下的碳費均逐年遞增，且在有序轉型情境下，投資對象須支付最高額碳費支出，對其財務影響最大。

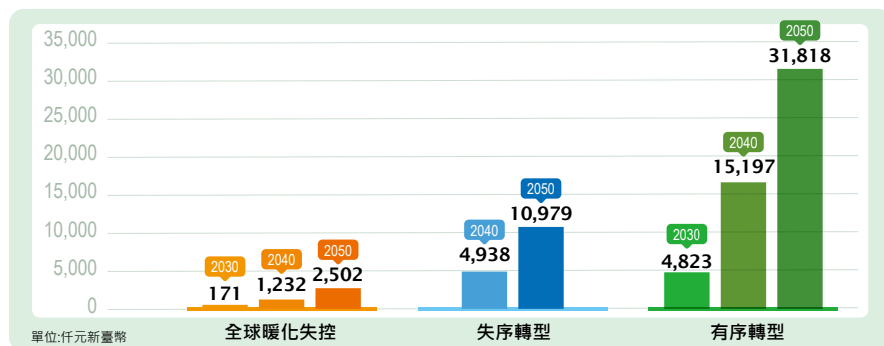
▼ 不同情境下投資對象總碳費支出



» 營運據點分析結果

華南產險依總公司、分公司、服務中心之用電情形，推估其溫室氣體排放量，進行情境分析，計算各情境之溫室氣體排放量與該情境碳價之乘積，評估未來營運據點可能支出之碳費及其對財務影響的程度。經評估，在 2050 年時，本公司每年可能將承擔之碳費支出占 2023 年稅前淨利約為 0.2468% 至 3.1384%。

▼ 不同情境下營運碳費支出



氣候風險管理

本公司積極審視氣候變遷帶來的影響，訂定氣候風險管理政策，將氣候風險視為重大議題納入整體風險管理架構中，並納入投資及營運策略方針，積極管理氣候變遷可能對公司造成之風險與影響。

氣候風險管理機制

為有效回應於氣候相關風險辨識與評估之結果，本公司將氣候風險管理相關議題納入現行風險管理機制中，建立氣候風險管理機制及其因應措施，並將持續精進氣候管理作為。

1. 訂定《氣候風險管理政策》及高氣候風險產業限額

本公司已於 2022 年經董事會通過訂定《氣候風險管理政策》，規範本公司氣候治理架構、策略訂定、風險管理作業執行及指標與目標追蹤管理等作業。另，為妥善管理本公司所承受之氣候風險，本公司每年訂定高氣候風險產業限額，

管控燃煤燃氣發電業、鋼鐵冶煉業、石油及天然氣礦業、石油及煤製品製造業、水泥製造業等高氣候風險產業之曝險情形，並定期陳報風險管理委員會及董事會。

2. 訂定《氣候相關風險管理作業規範》

為落實氣候相關風險控管，華南產險遵循《保險業氣候相關風險財務揭露指引》及本公司《氣候風險管理政策》規範，於 2023 年由總經理核定《氣候風險管理作業注意事項》，明定氣候相關風險之各項業務管理組織與程序，將氣候轉型風險及實體風險納入公司風險管理作業流程，並依 TCFD 架構定期公開揭露治理、策略、風險管理及指標與標的之氣候相關風險管理資訊。

3. 納入氣候風險優化內部控制三道防線

華南產險將氣候相關風險納入其內部控制三道防線架構中。第一道防線為各業務單位於辦理業務時納入氣候相關風險考量，並須定期追蹤各項氣候指標與目標執行情形。第二道防線則獨立於第一道防線，由風險管理部及法令遵循部共同整合推動。風險管理部負責擬定氣候風險限額、辨識氣候風險、辦理氣候風險之情境分析與壓力測試，並向董事會及風險管理委員會陳報氣候風險管理情形；法令遵循部則負責督導各單位作業及管理規章配合外部法令修訂。而隸屬於董事會的第三道防線之稽核單位將對前兩道防線進行獨立審查並提出改善建議，透過此架構以確保華南產險合理、全面且有效地識別、衡量和緩解氣候相關重大風險。

氣候風險納入投資決策考量

華南產險透過擬定有價證券投資及不動產投資方面之氣候風險管理制度之因應策略，將氣候風險因子納入投資評估中，並訂定未來短、中、長期目標，有效管控投資組合對氣候之負面影響，發揮綠色金融價值，鼓勵投資對象邁向低碳轉型。有價證券投資氣候風險評估流程及議合情形請詳「CH2 責任投資」。

氣候風險納入營運方針考量

環境永續為華南產險永續發展策略重點關注議題，持續在公司內部推廣淨零營運策略，包含營運據點推行節能減碳措施及推廣數位服務及電子保單等行動方案；並透過營運持續管理制度管理氣候變遷對營運所帶來之潛在實體風險衝擊，實踐淨零策

略與環境永續目標。綠色營運執行情形請詳「CH4 能資源管理」、數位低碳服務推動情形請詳「CH2 數位金融與創新」、營運持續管理制度執行情形請詳「CH1 核心系統及設備營運持續管理」。

氣候風險納入產品規劃考量

華南產險定期監控並報告董事會巨災風險（包含氣候風險）曝險情形，並關注社會及環境變遷需求發展環境友善的產品，包含提供再生能源產業保險、低碳運輸保險及農業保險等，積極協助保戶因應氣候變遷及天災風險，支持保戶建立候風險與新興風險的預防與恢復能力。未來將持續提升永續保險業務動能，並關注最新永續趨勢及市場需求，規劃推出新型態永續保險商品，擴大本公司永續經營之版圖，並推廣低碳生活圈。綠色保險商品推動情形請詳「CH2 永續保險商品與服務」。

氣候指標與目標

為管理各項氣候行動方案及管理措施執行情形，本公司訂定氣候關鍵指標與目標，定期監控各項氣候管理措施的執行成果及趨勢，並適時調整各項管理措施，以確保其與公司短期及中長期的管理目標一致，以逐步實踐氣候策略願景，並回應利害關係人對本公司氣候風險與機會管理之期待。

華南產險第一道防線各權責單位將氣候相關風險依照重大性排序，於制定策略及營運計畫時，將所辨識之氣候相關風險納入考量，訂定氣候相關風險之指標及目標，由企業永續小組彙整各單位氣候相關指標及目標之達成情形，陳報高階管理階層檢視及確認。

資產組合溫室氣體排放指標

藉由盤查資產組合溫室氣體排放量，華南產險得以辨識投融资業務之高碳排熱點，並可作為後續規劃逐漸將投資組合引導至低碳產業，以達成資產組合淨零排放目標之依據。華南產險自 2022 年起，依循碳會計金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》盤查資產組合財務碳排放量，盤查範圍包含上市櫃股權及未上市櫃股權投資、公司債投資及主權債投資。華南產險依循《本國保險業範疇三之投融资組合財務碳排放實務手冊》進行計算，新增房屋貸款財務碳排放盤查。本公司 2023 年資產組合財務碳排放量

為 21,292 噸二氧化碳當量，排放強度為 1.92 噸二氧化碳當量/百萬元新台幣投融资，整體盤查覆蓋率達 84.71%，資料品質分數為 1.67。財務碳排放量前三高產業分別為水上運輸業、基本金屬製造業及鋼鐵冶煉業，占整體財務碳排放量約 25.12%。

營運溫室氣體排放指標

為達成 2050 淨零排放目標，本公司已設定營運溫室氣體減量目標，2024 年範疇一、二相較前一年度減量 1% 碳排放量，2025 年至 2028 年每年相較前一年度減少 2% 範疇一及範疇二溫室氣體排放量。然 2023 年相較於 2022 年全公司人數及營運據點承租面積皆相較於前一年度增加，故直接及間接排放微幅增加。華南產險自 2021 年起導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證，每年持續執行溫室氣體盤查認證，盤查範圍涵蓋全臺灣營運據點（總公司、8 間分公司及 32 個服務中心），未來亦將持續追蹤溫室氣體排放情形並執行相關減量措施，以達成溫室氣體減量目標。營運溫室氣體排放量請詳「CH4 溫室氣體管理」。

產險商品溫室氣體排放指標

本公司依循《本國保險業範疇三之保險業務財務碳排放實務手冊》將適用之商業保險及個人車險商品皆納入盤查，惟因商業保險承保對象大多非上市櫃公司，且保戶自行揭露營運溫室氣體排放量占比較低，故整體產險商品盤查覆蓋率僅 46.03%，資料品質分數為 3.73。未來將持續關注主管機關規範，依照規範進行資料蒐集及產險商品之財務碳排放量計算，期望逐步提升盤查覆蓋率及資料品質分數。

2023 年產險商品財務碳排放量總計 75,780 噸二氧化碳當量，排放強度為 18.20 噸二氧化碳當量/百萬元保費收入，主要來自任意個人車險及商業火險，占比約 87.09%。另，商業保險中高氣候風險產業財務碳排放量約為 466 噸二氧化碳當量，每百萬元保費收入產生 58.54 噸二氧化碳當量溫室氣體排放。

氣候風險與機會管理指標與目標

華南產險針對氣候風險與機會評估結果制定具體執行及管理、考核計畫，包括目標、時程、追蹤機制，透過目標設定及每年指標追蹤，期待能有效降低氣候變遷對投資活動及營運活動所帶來之影響。各項氣候風險與機會管理指標與目標請詳「[2023 年氣候相關財務揭露報告書](#)」中「六、氣候指標與目標」章節。

能資源管理

溫室氣體管理

溫室氣體排放情形

華南產險自 2021 年起配合母公司導入溫室氣體盤查 ISO 14064-1，並於 2022 年起擴大溫室氣體排放的數據蒐集範疇，目前已完成本公司全數據點溫室氣體盤查。為響應政府 2050 年淨零排放之目標，本公司針對溫室氣體排放設立管理目標：

- 2025 年（含）以前：每年範疇一、二相較前一年度減量 1% 碳排放量。
- 2026 年至 2028 年：範疇一、二相較前一年度減量 2% 碳排放量，滾動式管理減碳目標，以達成國家自主減碳承諾 2050 年淨零排放。

▼ 近兩年營運溫室氣體排放量

排放分類	範疇	溫室氣體類別	排放當量 (噸二氧化碳當量)	範疇別占比 (%)
直接排放	範疇一	類別一-固定排放	0	0
		類別一-移動排放	27	1.18
		類別一-逸散排放	87	3.80
		類別一-總量	114	4.98
間接排放	範疇二	類別二	1,174	51.43
	範疇三	類別三、四、五、六	995	43.59
總計	範疇一至三溫室氣體排放總量		2,282	100
	類別一及類別二人均排放量		1.20 (噸二氧化碳當量 / 人)	
	類別一及類別二單位營收排放量		0.12 (噸二氧化碳當量 / 百萬營收)	

直接排放	範疇一	類別一-固定排放	0	0%
		類別一-移動排放	26	1.10%
		類別一-逸散排放	83	3.51%
		類別一-總量	109	4.61%
間接排放	範疇二	類別二	1,122	47.48%
	範疇三	類別三、四、五、六	1,132	47.91%
總計	範疇一至三溫室氣體排放總量		2,362	100%
	類別一及類別二人均排放量		1.16 (噸二氧化碳當量 / 人)	
	類別一及類別二單位營收排放量		0.13 (噸二氧化碳當量 / 百萬營收)	

註 1：溫室氣體排放量依據排放係數法計算，排放量 = 活動數據 * 排放係數 * 全球暖化潛勢 (GWP)，GWP 參考 IPCC AR6 版本。

註 2：範疇一排放係數依據行政院環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 計算。

註 3：類別二電力排放係數依據經濟部能源局最新公告之 111 年電力排放係數計算。

▼ 近兩年營運溫室氣體減量情形

2022-2023 變動情形

直接排放-類別一-總量

變動數 **5** (噸二氧化碳當量)

變動率 **4.45 %**

間接排放-類別二

變動數 **52** (噸二氧化碳當量)

變動率 **4.65 %**

間接排放-類別三、四、五、六

變動數 **-137** (噸二氧化碳當量)

變動率 **-12.10 %**

總計-溫室氣體排放總量

變動數 **-80** (噸二氧化碳當量)

變動率 **-3.38 %**



溫室氣體減量目標與作為

- 一、本公司將持續配合母公司華南金控進行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及確認，涵蓋類別一和類別二的內容，以確保全面了解和管理排放情況。
- 二、在 2024 年短期目標方面，本公司計劃擴大盤查和確認其他間接排放量（類別三至六），包括營運產生的廢棄物、購買商品或服務等內容，以進一步提升溫室氣體排放監控的全面性。
- 三、在 2025 年至 2028 年的中長期規劃中，本公司將持續擴大盤查和確認其他間接排放量（類別三和類別四）的內容，以確保溫室氣體排放管理的全面性和長期可持續性。
- 四、本公司訂定 2025 年（含）以前每年範疇一和範疇二相較前一年度減少 1% 碳排放量，以實現碳排放的有效控制和減量。
- 五、在 2026 年至 2028 年之中、長期規劃，本公司將持續以當年度範疇一和範疇二的溫室氣體碳排放量相較前一年度減少 2% 之目標，並採行滾動式管理減碳目標，以配合國家自主減碳承諾，力爭在 2050 年實現淨零排放的目標。

能源管理

能源使用情形

華南產險以 2050 淨零排放為目標，積極推動相關措施進行能源與資源管理。本公司主要使用能源為電力及汽油公務車用油。本公司目前使用的能源，以外購電力為主，占總能源耗用量約 95.81%，其次為車用汽油 4.19%，電力來源均向臺灣電力公司所購。2023 年用電量為 2,371,387 度，相當於 8,537 千兆焦耳；總能源使用量為 8,910 千兆焦耳，能源密集度為 0.84 千兆焦耳 / 百萬元，較前一年度減少 4.84%。

▼ 近兩年能源使用量

	項目	單位	2023 年	2022 年	變動數	變動率
能源量	總用電量	度 (kWh)	2,371,387	2,266,013	105,374	4.65%
	車用汽油	公升 (L)	11,428	10,996	432	3.93%
換算熱值	總用電量	百萬焦耳 (MJ)	8,536,993	8,157,647	379,346	4.65%
	總用電量	千兆焦耳 (GJ)	8,537	8,158	379	4.65%
	車用汽油	千卡 (Kcal)	89,138,400	85,768,800	3,369,600	3.93%
	總能源量	千兆焦耳 (GJ)	8,910	8,517	393	4.62%
能源密集度	每人平均能源用量	GJ/ 人	8.27	8.03	0.25	3.07%
	每百萬元平均能源用量	GJ/ 百萬元	0.84	0.88	0.04	-4.84%

註 1：依據能源局網站公告排放係數表 6.0.4 版提供之熱值進行換算，電力：3,600 (GJ/ 百萬度)；汽油：7,800 (Kcal/ 公升)。

註 2：1 千兆焦耳 (GJ) = 10^9 焦耳 (J)；1 千卡 (Kcal) = 4,186 焦耳 (J)。

能源減量目標與作為



水資源管理

水資源使用情形

華南產險為保險產業，非屬高度耗水行業。但為了珍惜水資源及減少浪費，仍致力於水資源管理，視其為環境保護和永續發展的關鍵要素。華南產險全臺據點所使用的水資源皆為自來水，使用後僅產生一般生活污水，主要為廁所及洗手槽污水管線排出的生活污水。為珍惜且不浪費水資源，本公司持續加強節水措施。

1. 節水宣導：推廣節水意識，鼓勵員工嚴格控制用水量，減少水資源浪費。
2. 節水設施：通過設置節水裝置和定期檢修管道設施，確保了用水系統的有效運作，同時減少了用水量。
3. 綠色辦公：選擇使用環保影印紙和其他節能、省水的辦公用品。

▼ 近兩年用水量

項目	2023 年	2022 年	年變化量	變化率
用水量 (度)	8,502	7,435	1,067	14%
員工人數 (人)	1,077	1,061	16	2%
年營收 (佰萬新台幣元)	10,593	9,635	958	10%
每人平均用水量 (度 / 人)	7.89	7.01	0.89	13%
每單位營收用水量 (度 / 佰萬元)	0.80	0.77	0.03	4%

水資源減量目標與作為

華南產險針對水資源管理設定了具體的減量目標，以 2021 年至 2025 年每年減 1% 人均用水密度且 2026 年後每年減少 2% 人均用水密度為目標。相關節水措施：

- 一、安裝低流量汽泡式水龍頭：在辦公場所的水龍頭上安裝了低流量汽泡式水龍頭，這能節省該水龍頭約 20% 的用水量，有效減少了水的浪費。
- 二、採用感應式水龍頭：相較於其他傳統類型的水龍頭，選擇使用感應式水龍頭，其節水率可達 60%，這進一步提高了用水效率。
- 三、改用省水型馬桶設備：將衛浴設備升級為省水型馬桶和電沖小便器，這些設備的使用可以節水 30% 至 65%，徹底改善了用水情況。
- 四、定期檢查和維修水設備：鼓勵員工在下班前檢查水龍頭是否關緊，並及時修復發現的漏水問題，確保水資源的有效利用。
- 五、停水時的應對措施：當停水情況發生時，要求員工及時關緊水龍頭，以防止大量水的流失，進一步減少水的浪費。

透過這些具體的措施和目標，華南產險致力於減少用水量，提高用水效率，並為環境保護和永續發展做出實質貢獻。

廢棄物管理

廢棄物處理情形

華南產險因產業特性，廢棄物與資源回收多為一般辦公事務所產生。透過定期數據追蹤，避免資源浪費並擬定管理方向，以達到全方位的環境永續目標。

▼ 近兩年廢棄物處理量 (單位：千公斤)

類別	2023	2022	變動數	變動率
一般回收 (紙類)	49	24	25	106%

廢棄物減量目標與作為

本公司採取一系列積極的措施管理廢棄物量：

- 一、認證產品採購：本公司優先選擇具有環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章等認證的產品，以降低生產和使用過程對環境的影響。
- 二、使用環保影印紙：為減少紙張的消耗和對森林資源的影響，本公司決定採用環保影印紙，進一步降低公司的碳足跡。
- 三、積極推動電子保單服務及無帳單繳費：本公司自 2017 年導入電子保單服務機制，節能減碳響應環保愛地球，每一筆保單均透過系統加密認證並以電子信箱或簡訊寄發客戶，確保個資安全不外洩，提供快速、便利、安全的電子保單服務。同年，為提升繳費服務便利性，本公司推動無紙化繳費，並於官網設置線上繳費專區及結合 APP 與 QR-Code 等繳費方式，包含官網信用卡繳費、官網活期轉帳、超商 App、手機條碼、臺灣 Pay 等，並透過公司內部獎勵機制，鼓勵同仁推廣無紙化繳費，為環境保護及減緩氣候變遷盡一份心力。
- 四、定期數據追蹤和管理方向制定：定期追蹤廢棄物產生量和資源回收情況，並根據數據結果制定相應的管理方向，避免資源浪費，並達成廢棄物的再利用和資源回收。
- 五、推動內部環保理念：不僅在公司內部積極推動環保理念，還鼓勵員工積極參與環保活動，共同為減少廢棄物產生和加強資源回收盡一份力量。

透過這些措施，華南產險不僅在業務運營中積極保護環境，減少溫室氣體排放，同時也在公司內部推動環保理念，促進企業永續發展。

未來行動計畫

- 一、禁用一次性餐具：免洗筷和保麗龍製品往往難以降解，對環境造成長期污染。透過禁用這些產品，可以減少塑膠垃圾的產生，保護地球生態系統的穩定。
- 二、節約用紙：華南產險將推動及鼓勵雙面利用影印紙張並加強廢紙回收。雙面利用影印紙可以有效地減少用紙量，節約資源，降低環境負荷。而廢紙回收則是資源循環利用的重要環節，透過回收利用廢紙，將可以減少對森林的砍伐，減緩環境變化的影響。

無紙化服務

華南產險為提升繳費服務便利性，自 2017 年推動無紙化繳費，並於官網設置線上繳費專區及結合 APP 與 QR-Code 等繳費方式，並透過公司內部獎勵機制，鼓勵同仁推廣無紙化繳費，統計 2023 年電子保單及無紙化繳費件數逾 122 萬件，節省逾 552 萬張 A4 用紙，約減少砍伐 663 棵樹。

▼ 2023 年無紙化作業及服務

項目	電子保單服務	無紙化繳費件數	加總
件數	950,326	274,247	1,224,573
節省用紙張量 (A4、信封)	4,785,482	737,709	5,523,191
節省紙張 (公斤)	23,927	3,689	27,616
減少及固碳量 (KgCO ₂ e)	32,541	5,016	37,558
避免伐樹數量 (棵樹)	574	89	663

註 1: 平均每份電子保單或繳費單約為 2-4 張 A4 紙不等，每張 A4 紙的碳排放為 0.0068kgCO₂e(資料來源：臺灣產品碳足跡資訊網)。

註 2: 1 張 A4 紙約重 4 公克~ 6 公克，每箱 A4 紙約 25 公斤 (5,000 張紙)，每噸紙漿約需砍伐 24 棵平均高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木，每噸紙漿可生產 40 箱紙，因此生產 1 箱紙約需砍伐 24/40= 0.6 棵樹。(資料來源：內政部營建署—減紙護樹愛地球)

永續供應鏈

綠色採購與供應商管理

綠色採購政策與作為

華南產險致力於環境保護，積極採取措施減少碳排放。為實現這一目標，本公司採購具有環保標章、節能標章、省水標章、綠建材標章等認證的產品，以確保產品的生產和使用過程盡可能少地對環境造成負擔。此外，本公司也選擇使用環保影印紙，以減少紙張的消耗和對森林資源的影響。透過相關環境友善作為，華南產險既能保護環境、減少碳排放，同時也在企業內部推動環保理念，促進整體永續發展。

▼ 2023 年綠色採購金額 (單位：新台幣仟元)



供應商管理

供應商主要為設備供應商、工程承包商及辦公用品供應商。在展開合作關係前，均經過審慎評估該供應商是否有影響環境及社會之可能性，以作為簽訂契約之考量。華南產險與供應商簽訂契約時，均要求簽署供應商承諾書，2023 年供應商於合約簽署供應商承諾書比率持續維持 100%。



5 社會共好

華南產險將社會共好視為企業發展的核心價值之一，長期以來關注弱勢群體，積極參與各類公益活動，支持教育、扶貧、災害救助等社會公益項目。並鼓勵員工參與志願服務，培養社會責任感，促進社會和諧穩定發展。

華南與您共好

社會參與目標及策略

華南金融集團深知唯有與社會共好，企業才能永續發展。為實踐共好理念，集團整合全體資源，以「公益參與、知識推廣、藝術文創、體育發展」為推動公益策略主軸，協助社會穩定發展，善盡企業社會責任。華南金融集團負責社會參與的單位，為各子公司組成的集團志工團隊。由華南金控總經理擔任總團長，各子公司總經理擔任子公司志工團隊團長，並制定《集團志工團隊注意事項》，明訂相關志工團隊運作規範，以持續且積極進行社會共好相關活動。

華南產險依循華南金融集團之四項公益理念，規劃各項社會共好公益活動。並透過公益參與，幫助社會中資源較匱乏的族群。配合集團推出符合普惠金融內涵之金融保險服務，強調公平待客原則，並致力於提供更親民的金融服務。此外，每年亦舉辦捐血列車及飢餓十二等公益活動，藉由尋求與不同性質的社會團體合作，希望能達到全方位照顧更多弱勢族群的目的，並且提升同仁社會關懷參與度，讓同仁深刻體認社會責任的重要。

在公益活動參與方面，華南產險上級長官對員工的努力與奉獻予以肯定，並親自率領員工參與志工活動，展現支持公益的熱忱。期望透過由上而下的帶領凝聚向心力，提升員工參與志工活動的意願及榮譽感，營造助人與服務的核心價值。

落實社會參與

項目	投入金額 (單位: 新台幣)	預期影響
公益參與	395 萬元	藉由尋求不同性質的公益團體合作，期望能達到全方位幫助及照顧更多弱勢族群的目的
知識推廣	52 萬元	提供大專院校 (含研究所) 學生企業實習機會，將學校所學之理論與實務驗證，增進就業力
藝術文創	10 萬元	支持藝文產業永續發展
體育發展	75 萬元	投入全臺各縣市基層棒球紮根工作，贊助全國少棒、青少棒錦標賽兩大國手選拔賽事，為臺灣培育出更多的明日之星

註：此表格計算排除志工人力與管理成本

社會參與效益評估

▼ 依動機分類

項目	投入金額 (單位: 新台幣)	投入金額占比
商業倡議	137 萬元	26%
社區投資	12 萬元	2%
公益慈善	383 萬元	72%
共計	532 萬元	100%

註 1：公益慈善：響應慈善和社區組織的需求和呼籲，為廣泛的公益事業提供間歇性支持。

社區投資：長期參與社區夥伴關係，以解決公司選擇的有限範圍的社會問題，以保護其長期的企業利益並提高其聲譽。

商業倡議：與業務相關的商業活動，以支持公司的成功和提升品牌，並且通常涉及與非營利組織的合作夥伴關係。

註 2：此表格計算排除志工人力與管理成本。

▼ 依資源分類

項目	投入金額 (單位: 新台幣)	投入金額占比
現金投入	499 萬元	90%
物資捐贈	33 萬元	6%
志工人力	17 萬元	3%
管理成本	2 萬元	1%
合計	551 萬元	100%

註：現金投入：投入公益活動的現金費用。

物資捐贈：投入公益活動的物資之相當費用。

志工人力：志工出席公益活動的人力之相當費用。

管理成本：長官及管理人員出席公益活動的人力之相當費用。

公益參與

公益參與執行成效

華南產險早期參與公益活動主要以專心經營單一公益對象為目的，希望藉此累積公益參與經驗，逐步擴大關懷範圍，以期達到社會共好的目的。當時關懷對象以嘉義阿里山山美部落為主，在該部落生活環境逐漸得到改善後，華南產險即功成身退並陸續洽尋及增加其他關懷對象。

為使接受關懷對象能夠長期受到關懷及幫助，華南產險持續深耕並與目前長期合作關懷保持密切聯繫，並針對不同需求提供適時的協助，讓關懷對象能夠感受到華南產險的用心。

目前長期合作對象包含安得烈慈善協會、真善美基金會、伊甸社會福利基金會、臺灣世界展望會及瑞信兒童醫療基金會。本公司每年均針對合作對象需求，執行各項公益關懷活動。另外亦配合華南金融集團社會共好議題，捐助財團法人弘道老人福利基金會並響應支持農產品活動。



更多詳細資訊
請參考本公司官網
公益參與

華南產險讓愛走動系列

華南產險致力於推動社會公益參與，其中「為愛走動系列」是公司的一項重要社會公益活動，旨在關懷弱勢群體、推動社會公益事業的發展。該系列活動涵蓋範圍廣泛，包括但不限於貧困地區的助學支援、孤兒院的關愛活動、老年人的陪伴服務等。透過這些活動，華南產險與志工們攜手合作，積極參與社區建設，傳遞愛與關懷，為社會帶來溫暖與希望。在未來，華南產險將持續舉辦「為愛走動系列」活動，不斷擴大公益影響力，為建設美好社會盡一份心力。

活動名稱

活動內容及效益

捐血列車

號召社會大眾踴躍捐血，讓「捐血一袋、救人一命」的精神化為實際行動，使愛心真正的傳播出去。2023 年全臺巡迴五站捐血列車，捐血袋數共計 843 袋。

台北城市親子之旅

支持瑞信兒童醫療基金會台北城市親子之旅，本公司共有 15 位同仁擔任當天志工，服務 15 組家庭。協助內容為陪同急、重症孩子個案家庭活動、感官體驗、行動探訪等，藉由接觸不同的人事物，體驗城市風情，一同實地探索城市的美好，享受天倫之樂。

伊甸基金會公益捐贈活動

支持基金會「身障日間照顧復健設備募集計畫」，捐贈金額 150,000 元購買手拍認知訓練機一台，提供中、重度身心障礙者一年超過 540 人次的復健訓練。
支持為身心障礙者打造安全的學習空間，贊助日間照顧中心設備經費 344,940 元，共有 80 位身心障礙學員受益。

攜手護海洋環保愛地球

於新北石門區麟山鼻海岸線進行減塑淨灘活動，用行動愛護海洋、為環保做努力，希望提升人們對於環境保護的重視。

聖誕歡樂列車志工服務

與瑞信兒童醫療基金會共同合作 2023 年度「聖誕歡樂列車」活動，將聖誕禮物贈送給醫院病童，希望能帶給病童溫馨與喜樂及正向鼓勵的力量。由總經理率領 20 位同仁參與聖誕禮物包裝志工服務，並捐贈 384 份聖誕禮物給中國醫藥大學兒童醫院病童。

真善美服務對象生活體驗 - 公益志工活動

華南產險每年與真善美基金會共同規劃「服務對象生活體驗」活動，2023 年 4 月 22 日本公司共有 30 位愛心志工及眷屬參與活動並贊助活動經費，讓服務對象有不同於日常的生活體驗，透過志工的互動與關懷獲得情感上的支持，鼓勵老憨兒走入社會，和人群互動。在愉快的休閒活動中享受生命、累積自信。



瑞信兒童醫療基金會 - 「台北城市親子之旅」

瑞信兒童醫療基金會主要提供急、重症之 18 歲以下孩子友善醫療，以及倡導健康發展權益。除了提供孩子或弱勢家庭經濟協助外，藉由舉辦親子活動帶給其豐富的學習與成長，甚至能讓照顧者有放鬆的機會。因此，延續往年的服務使命，華南產險提供活動費用贊助及志工人力協助。讓瑞信的孩子們齊聚從感官體驗、行動探訪等角度，接觸不同的人事物，體驗城市風情，一同實地探索城市的美好，享受天倫之樂。

知識推廣

知識推廣執行成效

華南產險致力於金融保險行業人才培育，除了培育員工外，更希望盡一己之力，為國家及社會培育更多的金融保險專業人才。自 2015 年開始舉辦實習計畫，從台中科技大學開始，逐年擴增朝陽科技大學、實踐大學高雄校區、銘傳大學以及台北商業大學。透過至保險金融行業實習，藉此培養金融保險產業新血，提昇學生保單檢視、規劃與行銷專業能力，並能將學校所學之理論與實務驗證，增進就業力。



藝術文創

藝術文創執行成效

配合華南銀行秉持「實現夢想，守護初衷，支持藝文產業永續發展」，藉由音樂饗宴培養藝文氣息。支持華南銀行冠名贊助「歐亞風情夜～歐亞管絃樂團音樂會」，並致贈門票予員工及客戶共同增進藝文交流，同時舒緩工作壓力及調劑身心。支持臺灣優質藝文團體永續發展，為企業推展人文、音樂、藝術盡一分心力！



—— 華南銀行經典饗宴 ——

自由的凱歌 歐亞管絃樂團音樂會

2023 11/05 SUN 19:30 國家音樂廳

- 時間：2023/11/5 (日) 19:30
- 地點：台北國家音樂廳
- 演出者：歐亞管絃樂團 指揮：黃智惠

演出曲目：
 布拉姆斯：《大學慶典序曲》，Op.80
 布拉姆斯：《第3號交響曲》，Op.90，F大調
 德沃札克：《第8號交響曲》，Op.88，G大調

演出者：歐亞管絃樂團 / 指揮：黃智惠 / 導聆：黃力亭
 演前導聆：時間／18:30 (一號門憑票入場)，18:40 開始
 地點／五號門大廳
 主辦單位：歐亞管絃樂團
 冠名贊助：華南銀行
 主要贊助：寶齡富錦生技股份有限公司

體育發展

體育發展執行成效

華南產險配合華南金融集團長期關注臺灣體育發展，支持母公司「一球圓一夢」基層棒球培育計畫，投入全台各縣市基層棒球紮根及推廣，冠名贊助全國少棒、青少棒錦標賽兩大國手選拔賽事，除了為熱愛棒球的小球員搭建追夢的舞台外，同時支持各項在臺灣舉辦的國際棒球賽事，贊助中華代表隊的訓練金和參賽經費。

棒球是臺灣的國球，而少棒則是棒球運動的基礎，相信透過持之以恆的紮根工作，可以為國家培育出更多棒球新秀，讓臺灣有更多棒球好手在國際棒球舞台上發光發熱。



附錄

GRI 準則對照表

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 1：基礎 2021			
	發布 GRI 內容索引	附錄	74
	提供使用說明	關於本報告書	1
GRI 2：一般揭露 2021			
2-1	組織詳細資訊	關於本報告書 CH1 永續治理 / 關於華南產險 / 公司現況	1 18
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書 CH1 永續治理 / 關於華南產險 / 核心業務及營運據點	1 19
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	1
2-4	資訊重編	無資訊重編之情形	-
2-5	外部保證 / 確信	關於本報告書	1
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	CH1 永續治理 / 關於華南產險 CH4 環境永續 / 永續供應鏈	18 68
2-7	員工	CH3 員工培育 / 人才管理 / 員工組成	49
2-8	非員工的工作者	2023 年無非員工工作者	-
2-9	治理結構及組成	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作	21
2-10	最高治理單位的提名與遴選	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作	21
2-11	最高治理單位的主席	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作	21
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	利害關係人議合 CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作	10 21
2-13	衝擊管理的負責人	CH1 永續治理 / 風險管理	27

揭露項目		對應章節	頁碼
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作 重大主題分析	21 12
2-15	利益衝突	華南產險 2023 年年報公司治理相關章節	-
2-16	溝通關鍵重大事件	重大主題分析	12
2-17	最高治理單位的群體智識	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作	21
2-18	最高治理單位的績效評估	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事與高階經理人薪酬政策	24
2-19	薪酬政策	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事與高階經理人薪酬政策	24
2-20	薪酬決定流程	CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事與高階經理人薪酬政策	24
2-21	年度總薪酬比率	考量薪資機密性，暫不揭露	-
2-22	永續發展策略的聲明	永續發展規劃	4
2-23	政策承諾	永續發展規劃 CH3 員工培育 / 人權與平等	4 47
2-24	納入政策承諾	永續發展規劃 CH3 員工培育 / 人權與平等	4 47
2-25	補救負面衝擊的程序	CH1 永續治理 / 誠信經營	26
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	CH1 永續治理 / 誠信經營 / 檢舉制度 CH3 員工培育 / 人權與平等	26 47
2-27	法規遵循	CH1 永續治理 / 法令遵循	29
2-28	公協會的會員資格	CH1 永續治理 / 關於華南產險 / 公司現況	18
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人議合	10
2-30	團體協約	本公司無簽訂團體協約	-

揭露項目		對應章節	頁碼
GRI 3：重大主題 2021			
3-1	決定重大主題的流程	重大主題分析	12
3-2	重大主題列表	重大主題分析	12
3-3	重大主題管理	重大主題分析	12
重大主題：鑑別結果為重大主題及其對應之 GRI 準則			
GRI 201：經濟績效 2016			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	CH1 永續治理 / 關於華南產險 / 經營與獲利能力	20
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候策略	59
201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	CH3 員工培育 / 人才薪酬與福利 / 多元員工福利	53
201-4	取自政府之財務補助	華南產險無任何取自政府之財務補助	-
GRI 205：反貪腐 2016			
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	CH1 永續治理 / 誠信經營	26
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	CH1 永續治理 / 誠信經營	26
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	CH1 永續治理 / 誠信經營	26
GRI 206：反競爭行為 2016			
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	CH1 永續治理 / 誠信經營	26
GRI 403：職業安全衛生 2018			
403-1	職業安全衛生管理系統	華南產險尚未建置 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	-
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	CH3 員工培育 / 職場安全	54

揭露項目		對應章節	頁碼
403-3	職業健康服務	CH3 員工培育 / 職場安全	54
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	CH3 員工培育 / 職場安全	54
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	CH3 員工培育 / 職場安全	54
403-6	工作者健康促進	CH3 員工培育 / 職場安全	54
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	華南產險尚未建置 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	-
403-9	職業傷害	CH3 員工培育 / 職場安全	54
403-10	職業病	2023 年無此情事	-
GRI 404：訓練與教育 2016			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	CH3 員工培育 / 人才管理 / 人才培育	49
404-2	升員工職能及過渡協助方案	CH3 員工培育 / 人才管理 / 人才培育	49
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	CH3 員工培育 / 人才管理 / 員工績效評核與管理	52
GRI 417：行銷與標示 2016			
417-1	產品與服務資訊與標示的要求	CH2 金融服務 / 保障客戶權益	37
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2023 年無違反此情事	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2023 年無違反此情事	-
GRI 418 客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投	2023 年無此情事發生	-

永續會計準則委員會 (SASB) 保險產業準則對照表

主題	代碼	指標	對應章節 / 說明	頁碼
為客戶提供透明的資訊和公允的建議	FN-IN-270a.1	向新 / 舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失總額	2023 年無此情事發生	-
	FN-IN-270a.2	客訴率	2023 年客訴率 0.0027%	-
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	2023 年客戶保留率 105.07%	-
	FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	CH2 金融服務 / 保障客戶權益	37
於投資管理中納入環境、社會及治理因素	FN-IN-410a.2	對投資管理過程與策略中納入環境、社會及治理 (ESG) 因素之作法之描述	CH2 金融服務 / 永續金融 / 責任投資	42
設計用以激勵負責任行為之政策	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之淨保費收入	CH2 金融服務 / 永續保險商品與服務 114,791,901 元	44
	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全及 / 或環境負責任行動及 / 或行為之商品及 / 或商品特性之討論	CH2 金融服務 / 永續金融 / 永續保險商品與服務	44
財務碳排放	FN-IN-410c.1	絕對毛財務碳排放，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 和 (3) 範疇 3 分解	請參閱 2023 年氣候相關財務揭露報告書六	-
	FN-IN-410c.2	資產類別中各產業曝險	請參閱 2023 年氣候相關財務揭露報告書六	-
	FN-IN-410c.3	納入財務碳排放計算之曝險比率	請參閱 2023 年氣候相關財務揭露報告書六	-
	FN-IN-410c.4	說明財務碳排放計算之方法	請參閱 2023 年氣候相關財務揭露報告書六	-
實體風險曝險	FN-IN-450a.1	被保險商品因氣候相關天然巨災產生之可能最大損失 (PML)	因 PML 金額屬機敏性資料，故未於本報告書中揭露	-
	FN-IN-450a.2	歸因於來自 (1) 納入模型之天然災害及 (2) 未納入模型之天然災害之保險給付之貨幣損失總額，按事件類型及地理區域（納入再保險之淨額及不包含再保險之總額）	因 PML 金額屬機敏性資料，故未於本報告書中揭露	-
	FN-IN-450a.3	對將環境風險納入 (1) 個人合約之承保流程及 (2) 公司層級風險及資本適足之管理之作法之描述	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候風險管理	57
系統風險管理	FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	(1) 4,522,795 千元 (2) 0 (3) 0	-
	FN-IN-550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價	本公司未承作此項業務	-
	FN-IN-550a.3	描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	CH1 永續治理 / 風險管理 / 風險管理政策	27
活動指標	FN-IN-000.A	保險單有效的數量，依照保險類別區分為： (1) 財產和意外保險、(2) 人壽保險、(3) 再保險。	CH1 永續治理 / 經營與獲利能力	20

永續保險原則 (PSI) 對照表

原則	構面與細項		對應章節 / 說明	頁碼
原則一 將 ESG 議題納入 保險公司決策中	公司策略	透過董事會 / 高階決策管理單位層級擬訂企業經營策略，並鑑別、評估、及監控公司營運相關 ESG 議題	永續發展規劃	4
		與公司股東溝通與公司經營策略攸關之 ESG 議題	利害關係人議合 CH1 永續治理 / 公司治理 / 董事會組成及運作	10 21
		將 ESG 議題整合至招募、訓練及員工承諾計畫中	永續發展規劃 CH3 員工培育	4 46
	風險管理與核保	將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足決策程序中，包含研究、模型、分析、工具和矩陣等	CH1 永續治理 / 風險管理 CH2 金融服務 / 永續金融 CH4 環境永續 / 氣候風險管理	27 42 57
	商品和服務之發展	開發能降低 ESG 風險及對 ESG 議題有正向效益並提升風險管理之商品與服	CH2 金融服務 / 永續金融 / 永續保險商品與服務	44
		開發或支持有關風險、保險和 ESG 議題之知識教育計劃	CH3 員工培育 / 人才管理 / 實習生計畫	51
	理賠管理	對客戶每次提出之需求及時、公平、設身處地及透明地回應，並確保理賠程序有被清楚解釋讓客戶充分了解其流程	CH2 金融服務 / 保障客戶權益	37
		將 ESG 議題整合至理賠、附加條款及其他理賠服務中	CH2 金融服務 / 保障客戶權益	37
	業務與行銷	提供銷售及行銷人員有關 ESG 議題之產品與服務的教育訓練，並於行銷策略和活動中，納入與 ESG 關鍵資訊	CH2 金融服務 / 保障客戶權益 CH3 員工培育 / 人才管理 / 人才培育	37 49
		確保商品和服務範圍、效益及相關成本已清楚說明且被充分了解	CH2 金融服務 / 保障客戶權益	37
	投資管理	將 ESG 議題整合至投資決策及盡職治理中（例：遵循責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)）	CH2 金融服務 / 永續金融 / 責任投資	42

原則	構面與細項		對應章節 / 說明	頁碼
原則二 提升客戶與 企業夥伴對 ESG 議題的重視	客戶及 供應商	與客戶及供應商溝通說明管理 ESG 議題帶來之正向效益，並讓其了解公司對於 ESG 議題之期望與要求	CH2 金融服務 / 保障客戶權益 CH4 環境永續 / 永續供應鏈	37 68
		提供客戶與供應商相關資訊及工具，以協助其管理 ESG 議題	CH2 金融服務 / 保障客戶權益 CH4 環境永續 / 永續供應鏈	37 68
		將 ESG 議題整合至供應商招標及遴選程序中	CH4 環境永續 / 永續供應鏈	68
	保險人、 再保險人與 經紀仲介機構	推廣相關機構採用永續發展原則	CH2 金融服務 / 永續金融 / 責任投資	42
		鼓勵將 ESG 議題納入保險業的專業教育及道德規範中	CH3 員工培育 / 人才管理 / 人才培育	49
原則三 與政府、主管 機關及其他主要 利害關係人共同 推廣 ESG 議題	政府、主管機關 及其他政策 制定者	支持創新、有助於 ESG 管理並降低 ESG 風險之管理政策、規章及作業辦法	CH2 金融服務 / 永續金融 / 責任投資 CH2 金融服務 / 永續金融 / 永續保險商品與服務 CH4 環境永續 / 氣候風險管理	42 44 57
		透過與政府單位及保險監理單位溝通說明，開發整合風險管理機制與風險移轉的解決方	CH2 金融服務 / 永續金融 / 永續保險商品與服務	44
	其他主要 利害關係人	與跨政府單位及非政府組織分享風險管理與風險移轉之相關專業智識，以支持保險業永續發展	利害關係人議合	10
		與企業、產業協會溝通說明，以更好瞭解並管理跨產業及跨地區之 ESG 議題	利害關係人議合 CH1 公司治理 / 關於華南產物保險 / 公司現況	10 18
		與學術及科學研究單位溝通說明 ESG 議題，促進保險業 ESG 各項議題之研究與推動計畫	利害關係人議合 CH3 員工培育 / 人才管理 / 實習生計畫	10 51
		與媒體溝通說明，以喚起社會大眾 ESG 意識及瞭解 ESG 風險管理之重要性	利害關係人議合	10
原則四 透過定期公開 揭露，展現當責 性與透明	評估、衡量及監管企業管理 ESG 議題的進度並積極地定期公開揭露相關資訊		√	-
	遵循相關報導架構或揭露要求		√	-
	與客戶、政府機關、評分機構及其他利害關係人溝通說明，以達成遵循 PSI 準則揭露效益之共		√	-

TCFD 對照表

類別	揭露內容	對應章節 / 說明	頁碼
治理	a. 董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。 b. 管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候治理	57
策略	a. 組織所鑑別的短中長期氣候相關風險與機會。 b. 組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。 c. 組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候策略	59
風險管理	a. 組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。 b. 組織在氣候相關風險的管理流程。 c. 氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候風險管理	57
指標和目標	a. 揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。 b. 描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候指標與目標	64

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

附表一之三 永續揭露指標—金融保險業

編號	指標	指標種類	章節	頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	量化	2023 年無此情事發生	-
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	不適用	-
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	CH3 員工培育 / 人才管理 / 實習生計畫	51
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	質化	CH2 金融服務 / 永續金融 / 永續保險商品與服務	44

附表二 上市公司氣候相關資訊

編號	項目	章節	頁碼
1.	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候治理	57
2.	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候策略	59
3.	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候策略	59
4.	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候風險管理	63
5.	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候策略	59
6.	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候指標與目標	64
7.	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	未使用內部碳定價	-
8.	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	CH4 環境永續 / 氣候風險管理 / 氣候指標與目標	64
9.	溫室氣體盤查及確信情形	CH4 環境永續 / 能資源管理 / 溫室氣體管理	65