

合作金庫人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項目：履行誠信經營情形

依據：人身保險業辦理資訊公開管理辦法第 8 條第 1 項第 21 款

維護日期：114 年 3 月 7 日

維護單位：法遵暨法務部

項目	說明
敘明公司是否制訂誠信經營政策、建立不誠信行為風險之評估機制、明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，及落實情形。	一、為建立誠信經營之企業文化及健全發展，本公司訂有「誠信經營守則」，董事與高階管理階層皆出具遵循誠信經營政策聲明書，承諾將積極落實誠信經營政策，本公司並於公司網站揭露履行誠信經營情形。 二、除適用前述金控「誠信經營守則」外，本公司亦訂有公平待客原則之政策及策略，其中揭露本公司與客戶訂立提供金融商品或服務之契約，應本金融服務業公平待客十大原則，要求對客戶及消費者善盡誠信公平責任。 三、本公司「工作規則」明確規範員工之獎懲行為，並設置人事評議委員會，審議員工獎懲案件以強調員工問責制度，而「業務人員懲處辦法」則規範所屬業務人員之懲處及申訴，以防範其不誠信行為。 四、本公司已研擬不誠信行為風險評估機制之方法論，將各流程透過質化與量化面進行評估，進而識別不誠信行為風險分布，以期將資源更精準地投入，有效防範不誠信行為之發生。
敘明公司是否評估往來對象之誠信紀錄、定期向董事會報告其誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行情形、制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行、已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫。	一、本公司與客戶建立業務關係時，均進行姓名及名稱檢核，且建置警示保戶控管名單，供核保及保全單位參考，並參與官方機構保險犯罪防制事宜，以降低不誠信行為之風險。 二、本公司與往來通路及廠商建立業務關係時，均進行姓名及名稱檢核，並於契約內訂定財務安全條款及誠信經營條款，要求對手應遵循防範貪污、行賄、防制洗錢及打擊資恐、消費者保護、保險法規等相關規定，同時亦評估對手之信譽狀況，以瞭解其誠信經營情形，進而控管不誠信行為之風險。 三、本公司一直以來均以誠信經營作為企業經營之最高指導原則，從商品設計至商品銷售，甚至後續之客戶服務，各階段均要求應確保落實誠信經營原則，並召集工作小組檢討各項措施之執行成果，定期向董事會報告誠信經營之落實情形，以健全誠信經營之管理。 四、本公司訂有「工作規則」、「員工服務及行為規範要點」、「員工收授利益及餽贈管理準則」、「業務人員懲處辦法」、「共同行銷業務道德行為規範」、

項目	說明
	「作業委外受委託機構遴選辦法」、「採購管理辦法」及「舞弊案件之防範偵查與處理辦法」等各項防範不誠信行為作業程序，以防範員工、業務人員、廠商等對象之不誠信行為，並降低不誠信行為風險。 五、本公司另訂有「員工行為準則」，明訂員工行為標準，且訂有「董事及經理人行為準則」、「董事會議事規範」及「誠信經營守則」，明定董事執行業務利益衝突及董事會議案利益衝突之迴避規範，亦訂有「投資人員個人交易管理辦法」，以避免國內股權商品投資相關人員之個人投資行為與本公司產生利益衝突之情形。 六、本公司設有免付費服務專線、電子郵件信箱、申訴管道、檢舉管道，並於官網設置意見反應專區，以提供適當陳述管道。 七、本公司之會計制度遵循一般公認會計處理原則，內部控制制度之設計及內部稽核單位或會計師之查核均依據相關法令規定辦理，恪遵公司治理之架構及原則。 八、本公司內部稽核單位已依不誠信行為風險之評估結果，擬訂年度稽核計畫，並依董事會通過之年度稽核計畫辦理查核，據以查核防範不誠信行為之遵循情形。
敘明公司是否訂定具體檢舉及獎勵制度，並建立便利檢舉管道，及針對被檢舉對象指派適當之受理專責人員、訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序、調查完成後應採取之後續措施及相關保密機制、採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施。	一、本公司訂有「檢舉辦法」，規範檢舉制度及對檢舉人之獎勵，並設有檢舉信箱及檢舉專線，供內部及外部人員提出檢舉，檢舉案件並由法遵暨法務部受理。 二、法遵暨法務部於受理檢舉案件後，將進行分案調查，如經調查後發現重大違規情事或致使本公司受重大損害之虞時，應立即通知本公司獨立董事，有重大偶發或違法案件之情事，應向相關機關通報或告發。 三、本公司對於檢舉人之身分亦予以保密，並禁止因檢舉案件而對檢舉人損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或為其他不利處分。