

台灣人壽保險股份有限公司

誠信經營作業程序及行為指南

版權聲明

本文件所載之各項內容皆屬台灣人壽保險(股)公司所有，皆受到中華民國著作權法的保護，未經同意不得以任何形式修改、複製及轉載。



文件制/修訂履歷

制/修訂 版次	制/修訂 日期	制/修訂 說明	作 者	備 註
V1.0	105/04/29	制定本作業程序及行為指南	董事長室	經 105 年 4 月 29 日第 二十五屆第十三次董事 會核定
V2.0	106/12/26	法令遵循部統籌辦理規章制度條文 修訂案	法令遵循部	經 106 年 12 月 26 日第 二十五屆第四十一次董 事會核定
V3.0	109/10/22	參照金控母公司「誠信經營作業程 序及行為指南」修訂內容，修訂本 作業程序及行為指南部分條文	董事長室	經 109 年 10 月 22 日第 二十六屆第三十六次董 事會核定
V4.0	112/07/26	因應法令遵循部所轄「檢舉非法與 不道德或不誠信行為之處理辦法」 名稱已公告修訂為「檢舉案件處理 辦法」，爰修訂本作業程序及行為 指南第二十一條所引用之規章名稱	董事長室	經 112 年 7 月 26 日第 二十七屆第三十九次董 事會核定
V5.0	112/09/27	參照母公司中信金控「誠信經營作 業程序及行為指南」修訂內容，修 訂本作業程序及行為指南部分條文	董事長室	經 112 年 9 月 27 日第 二十七屆第四十三次董 事會核定



台灣人壽保險股份有限公司 誠信經營作業程序及行為指南

第一條

訂定目的及適用範圍

台灣人壽保險股份有限公司（以下稱本公司）為基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，落實誠信經營守則，並積極防範不誠信行為，依「台灣人壽保險股份有限公司誠信經營守則」及本公司之營運所在地相關法令，特制定「台灣人壽保險股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」。（以下稱本作業程序及行為指南）

第二條

適用對象

本作業程序及行為指南所稱本公司人員，係指本公司之董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人。

本公司人員藉由第三人提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，推定為本公司人員所為。

本公司直接投資之子公司應參照本作業程序及行為指南之精神訂定各自之作業程序及行為指南，如未訂定者仍應適用本作業程序及行為指南之規定。

第三條

不誠信行為

本作業程序及行為指南所稱不誠信行為，係指本公司人員於執行業務過程，為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。

前項行為之對象，包括公職人員、參政候選人、政黨或黨職人員，以及任何公、民營企業或機構及其董事（理事）、監察人（監事）、經理人、受僱人、受任人、具有實質控制能力者或其他利害



關係人。

第四條 利益態樣

本作業程序及行為指南所稱利益，係指任何形式或名義之金錢、餽贈、禮物、佣金、職位、服務、優待、回扣、疏通費、款待、應酬及其他有價值之事物。

第五條 專責單位及職掌

本公司董事長室為協調各單位履行誠信經營之專責單位（以下簡稱本公司專責單位）負責監督誠信經營之落實並應定期（至少一年一次）向董事會報告：

- 一、協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，及訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，以防範不誠信行為。
- 二、誠信政策宣導訓練之推動及協調。
- 三、設立利害關係人專區，提供公開有效的檢舉管道，由檢舉受理單位就檢舉案件進行處理。
- 四、協助董事會及管理階層評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作。
- 五、製作及妥善保存誠信經營政策及其遵循聲明、落實承諾暨執行情形等相關文件化資訊。

第六條 禁止提供或收受不正當利益

本公司人員直接或間接提供、收受、承諾或要求第四條所規定之利益時，除有下列各款情形外，應符合「台灣人壽保險股份有限公司誠信經營守則」及本作業程序及行為指南之規定，並依相關程序辦理後，始得為之：

- 一、基於商務需要，於國內（外）訪問、接待外賓、推動業務及溝通協調時，依當地禮貌、慣例或習俗所為者。



- 二、基於正常社交禮俗、商業目的或促進關係參加或邀請他人舉辦之正常社交活動。
- 三、因業務需要而邀請客戶或受邀參加特定之商務活動、工廠參觀等，且已明訂前開活動之費用負擔方式、參加人數、住宿等級及期間等。
- 四、參與公開舉辦且邀請一般民眾參加之民俗節慶活動。
- 五、主管之獎勵、救助、慰問或慰勞等。
- 六、提供或收受親屬或經常往來朋友以外之人金錢、財物或其他利益；或他人對本公司人員之多數人為餽贈財物者，其市價總額不超過正常社交禮俗標準，但同一年度向同一對象提供財物或來自同一來源之受贈財物，應考量其總市值是否有超過正常社交禮俗標準之虞。
- 七、因訂婚、結婚、生育、喬遷、就職、陞遷異動、退休、辭職、離職及本人、配偶或直系親屬之傷病、死亡受贈之財物，其市價不超過正常社交禮俗標準。
- 八、其他符合公司規定者。

第七條

收受不正當利益之處理程序

本公司人員遇有他人直接或間接提供或承諾給予第四條所規定之利益時，除有前條各款所訂情形外，應依下列程序辦理：

- 一、提供或承諾之人與其無職務上利害關係者，應於收受之日起三日內，陳報其直屬主管，必要時並知會本公司各相關單位。
- 二、提供或承諾之人與其職務有利害關係者，應予退還或拒絕，並陳報其直屬主管及知會本公司各相關單位；無法退還時，應於收受之日起三日內，交本公司專責單位處理。



前項所稱與其職務有利害關係，係指具有下列情形之一者：

- 一、具有商業往來、指揮監督或費用補（獎）助等關係者。
- 二、正在尋求、進行或已訂立承攬、買賣或其他契約關係者。
- 三、其他因本公司業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利影響者。

第八條 禁止疏通費及處理程序

本公司不得提供或承諾任何疏通費。

本公司人員如因受威脅或恐嚇而提供或承諾疏通費者，應記錄過程陳報直屬主管，並通知公司專責單位。

本公司專責單位接獲前項通知後應立即處理，並檢討相關情事，以降低再次發生之風險。如發現涉有不法情事，並應立即通報司法單位。

第九條 政治獻金之處理程序

本公司提供政治獻金，應依相關法規及本公司「捐贈暨贊助管理辦法」辦理，並經分層負責表之權限核准後，始得為之。

第十條 慈善捐贈或贊助之處理程序

本公司提供慈善捐贈或贊助，應依本公司「捐贈暨贊助管理辦法」所訂相關規定辦理，並經分層負責表之權限核准後，始得為之。

第十一條 利益迴避

本公司董事、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人對董事會會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦應自律，不得不當相互支



援。

董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就前項會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。

本公司人員於執行公司業務時，發現與其自身或其所代表之法人有利害衝突之情形，或可能使其自身、配偶、父母、子女或與其有利害關係人獲得不正當利益之情形，應將相關情事同時陳報直屬主管及本公司相關單位，其直屬主管應提供適當指導。

本公司人員不得將公司資源使用於公司以外之商業活動，且不得因參與公司以外之商業活動而影響其工作表現。

第十二條 禁止侵害商業機密與智慧財產權

本公司人員應確實遵守與智慧財產之相關作業規定，不得洩露所知悉之公司營業秘密、商標、專利、著作等智慧財產予他人，且不得探詢或蒐集非職務相關之公司營業秘密、商標、專利、著作等智慧財產。

第十三條 禁止從事不公平競爭之行為

本公司從事營業活動，應依公平交易法及相關競爭法規，不得固定價格、操縱投標、限制產量與配額，或以分配顧客、供應商、營運區域或商業種類等方式，分享或分割市場。

第十四條 防範產品或服務損害利害關係人

本公司對於所提供之產品與服務所應遵循之相關法規與國際準則，應進行蒐集與瞭解，並彙總應注意之事項予以公告，促使公司人員於產品與服務之研發、採購、製造、提供或銷售過程，確保產品及服務之資訊透明性及安全性。

本公司宜制定並於公司網站公開對消費者或其他利害關係人之權



益保護政策，以防止產品或服務直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全。

經媒體報導或有事實足認本公司商品、服務有危害消費者或其他利害關係人安全與健康之虞時，公司應回收該批產品或停止其服務，並調查事實是否屬實，及提出檢討改善計畫。

本公司相關單位應將前項情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。

第十五條 禁止內線交易及保密協定

本公司人員應遵守證券交易法之規定，不得利用所知悉之未公開資訊從事內線交易，亦不得洩露予他人，以防止他人利用該未公開資訊從事內線交易。

參與本公司合併、分割、收購及股份受讓、重要備忘錄、策略聯盟、其他業務合作計畫或重要契約之其他機構或人員，應與公司簽署保密協定，承諾不洩露其所知悉之本公司商業機密或其他重大資訊予他人，且非經本公司同意不得使用該資訊。

第十六條 遵循及宣示誠信經營政策

本公司應要求董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，並於僱用條件要求受僱人遵守誠信經營政策。

本公司應於內部規章、年報、公司網站或其他文宣上揭露其誠信經營政策，使供應商、客戶或其他業務相關機構與人員均能清楚瞭解其誠信經營理念與規範。

第十七條 建立商業關係前之誠信經營評估

本公司與他人建立商業關係前，應先行評估代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象之合法性、誠信經營政策，以及是否曾涉有不誠信行為之紀錄，以確保其商業經營方式公平、透明且不會



要求、提供或收受賄賂。

本公司進行前項評估時，可採行適當查核程序，就下列事項檢視其商業往來對象，以瞭解其誠信經營之狀況：

- 一、該企業之國別、營運所在地、組織結構、經營政策及付款地點。
- 二、該企業是否訂定誠信經營政策及其執行情形。
- 三、該企業營運所在地是否屬於貪腐高風險之國家。
- 四、該企業所營業務是否屬賄賂高風險之行業。
- 五、該企業長期經營狀況及商譽。
- 六、諮詢其企業夥伴對該企業之意見。
- 七、該企業是否曾涉有賄賂或非法政治獻金等不誠信行為之紀錄。

第十八條 與商業對象說明誠信經營政策

本公司人員於從事商業行為過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益。

第十九條 避免與不誠信經營者交易

本公司人員應避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策。

第二十條 契約明訂誠信經營

本公司與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並宜將遵守本公司誠信經營政策納入契約條款，於契約中宜至少訂下列事項：



- 一、任何一方知悉有人員違反禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他不正當利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查。一方如因此而受有損害時，得向他方請求損害賠償。
- 二、任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方得隨時無條件終止或解除契約。
- 三、訂定明確且合理之付款內容，包括付款地點、方式、需符合之相關稅務法規等。

第二十一條 本公司人員涉不誠信行為之處理
本公司鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，對檢舉情事將依本公司「檢舉案件處理辦法」處理。

第二十二條 他人對本公司從事不誠信行為之處理
本公司人員遇有他人對本公司從事不誠信行為，其行為如涉有不法情事，本公司應將相關事實通知司法、檢察機關；如涉有公務機關或公務人員者，並應通知政府廉政機關。

第二十三條 內部宣導、建立獎懲、申訴制度及紀律處分
本公司應定期向董事、受僱人及受任人傳達誠信經營之重要性。
本公司應將誠信經營納入員工績效考核與人力資源政策中，設立明確有效之獎懲及申訴制度。
本公司對於公司人員違反誠信行為情節重大者，應依相關法令或依公司人事辦法予以解任或解雇。
本公司應於內部網站揭露違反誠信行為之人員職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊。

第二十四條 施行



本作業程序及行為指南由董事會核定，經公告後施行；修訂時亦同。