

(六)落實誠信經營情形

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>一、訂定誠信經營政策及方案</p> <p>(一) 公司是否於規章及對外文件中明示誠信經營之政策、作法，以及董事會與管理階層積極落實經營政策之承諾？</p> <p>(二) 公司是否訂定防範不誠信行為方案，並於各方案內明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，且落實執行？</p>	✓		<p>(一) 1. 本公司「誠信經營守則」已揭示本公司誠信經營政策、作法，以及董事會與管理階層積極落實經營政策之承諾。另，自104年起，每年要求董事及部門以上主管等定期簽署誠信經營聲明書，由上而下，聲明及承諾確實遵循公司誠信經營政策。於107年度，本公司應簽署人數為90人，實際簽署人數90人，簽署比率為100%。</p> <p>2. 本公司「誠信經營守則」及「誠信經營行為指南」已揭露於公司內網、中國人壽企業網站、保險業公開資訊觀測站及證交所公開資訊觀測站。</p> <p>3. 本公司為提升企業社會責任之實踐程度、落實誠信經營政策，已推動將誠信與企業社會責任條款列於供應商合約中。</p> <p>(二) 1. 為使本公司董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者之行為符合本公司「誠信經營守則」，針對「行賄及收賄」、「提供非法政治獻金」、「不當慈善捐贈或贊助」、「提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益」、「侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權」、「從事不公平競爭之行為」及「產品及服務於研發、採購、製造、提供或銷售時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」訂定防範方案，並於「誠信經營行為指南」明訂各方案之作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度且落實執行，相關內容均揭露於公司內網、中國人壽企業網站、保險業公開資訊觀測站及證交所公開資訊觀測站中，以供內部同仁及外部人員知悉與遵循。</p> <p>2. 員工如發生不誠信行為時，得視情節輕重，依本公司「內勤職工獎懲辦法」之規定懲處。</p>	無差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(三) 公司是否對「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條第二項各款或其他營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，採行防範措施？			<p>3.(1)本公司與業務同仁簽訂「業務主管聘僱契約書」及「業務人員承攬契約書」，契約條款有約定保密義務、兼業及競業之禁止及應遵循之相關法令。</p> <p>(2)「業務招攬處理制度及程序」要求業務員落實遵循，對於業務員代收收取相當於第一期保險費，要求確實遵守「票據繳納保費或相關款項作業規範」及「預收第一次保險費相當額送金單管理辦法」。業務員如有違規行為，依「業務員服務品質規範辦法」之規範辦理。</p> <p>(三)本公司「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」等規範中明文禁止行賄及收賄、提供非法政治獻金等防範方案，如有違反，將依本公司相關辦法懲處。同時，明訂檢舉制度、教育訓練及考核等以為防範。另，針對公司較高不誠信行為風險之營業活動，例：財務、業務招攬、內部控制稽核制度、金融資產投資交易及理賠作業等，建立相互監督制衡之機制。</p>	
<p>二、落實誠信經營</p> <p>(一) 公司是否評估往來對象之誠信紀錄，並於其與往來交易對象簽訂之契約中明訂誠信行為條款？</p> <p>(二) 公司是否設置隸屬董事會之推動企業誠信經營專(兼)職單位，並定期向董事會報告其執行情形？</p>	✓		<p>(一) 本公司業已訂定「供應商企業社會責任辦法」，且依前揭辦法及「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」，推動於供應商契約中列載誠信經營道德規範條款，與供應商共同遵守誠信行為與相關法令規範。另要求供應商填載本公司所提供之「廠商基本資料表」，聲明確保其所稱基本資料、交易事蹟與商譽紀錄屬實，並綜合考量歷年履約狀況以為續約之依據。</p> <p>(二) 1.本公司已於104年3月修訂本公司之「誠信經營守則」，設置隸屬董事會之專職單位「誠信經營委員會」負責推動企業誠信經營，並每年定期向董事會報告其執行情形。於108年度，本公司「誠信經營委員會」業於第20屆第29次董事會報告107年誠信經營之執行情形。</p> <p>2.為防止利益衝突或不誠信情事，本公司於「誠信經</p>	無差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(三) 公司是否制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行？			<p>營守則」、「誠信經營行為指南」及「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，已明訂相關檢舉管道及對檢舉人保護措施。</p> <p>3.有關本公司推動誠信經營成效之量化數據，均已揭露於中國人壽企業網站(http://www.chinalife.com.tw)之「首頁/企業社會責任專區/利害關係人專區/誠信經營及道德行為相關資訊揭露/本公司落實誠信經營情形」網頁。</p> <p>(三) 1.本公司「董事會議事規則」第14條明訂董事對會議事項與自身或其代表之法人有利害關係時，應於該次董事會說明其利害關係重要內容，且對該會議事項之討論及表決應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。另本公司「誠信經營守則」第16條、「誠信經營行為指南」第6條亦明訂本公司相關人員執行業務遇有利害衝突時，應將利害衝突情事陳報主管或專責單位，前揭規定並已落實執行。</p> <p>2.本公司已制訂與利害關係人從事各項金融商品交易、放款及業務往來等處理程序與相關內部作業規範，以及有價證券投資相關人員行為規範，以健全經營，防止利益衝突。本公司與利害關係人之溝通管道，依關係人相關事項之屬性種類，已分別設置專責單位，由其負責與利害關係人溝通與資料蒐集，隨時更新利害關係人之相關資料。利害關係人可透過電話、電子信箱等隨時與公司進行溝通，其溝通管道暢通。</p> <p>3.本公司對利害關係人之放款須經公司董事會同意者，其出席董事對與本人或與本人有利害關係者之案件，即行迴避，且不得代理其他董事出席行使表決權。</p> <p>4.於本公司勞動契約中規範，員工涉及潛在利益衝突者，應主動說明其與公司有無潛在之利益衝突，並須經所屬主管同意後自行迴避，倘所屬主管知悉員</p>	無差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>(四) 公司是否為落實誠信經營已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位定期查核，或委託會計師執行查核？</p> <p>(五) 公司是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練？</p>			<p>工有應迴避而未迴避情事者，應命其迴避。</p> <p>5. 本公司對負責人、職員、或主要股東，或對與負責人或辦理授信之職員有利害關係者之放款均為擔保放款，且授信過程悉依授信準則及營業常規辦理，並審慎辦理事前徵信及事後管理，一旦發生延滯即迅速依本公司之逾期放款及催收款處理辦法暨清理程序積極催收。</p> <p>(四) 本公司已建立有效之會計制度及內部控制制度，隨時檢討，俾確保該制度之設計及執行持續有效，並已委託會計師辦理年度內部控制制度專案審查，以及由內部稽核單位定期查核作成稽核報告提報董事會。</p> <p>(五) 1. 本公司每年定期於線上平台對內、外勤同仁進行誠信經營相關議題之教育訓練，以強化誠信行為之觀念。本公司107年度內勤員工受訓課程名稱為107年法治教育課程(含企業誠信經營、個資、人權)，內勤實際受訓人數為2,122人，每次受訓時數為2小時，受訓總時數為4,244小時；外勤員工受訓課程名稱為107年度法令培訓課程(包含金融消費者保護法暨個人資料保護法、業務品質暨誠信經營及外國帳戶稅收遵從法案FATCA三堂課程)，外勤人員實際受訓人數為11,583人，每次受訓時數為3小時，受訓總時數為34,749小時，上述完訓比例皆為100%。</p> <p>2. 為落實公司誠信經營政策，本公司定期每月提供誠信經營相關資訊及文章於公司內網、中國人壽企業網站等，使利害關係人瞭解本公司誠信經營之政策、防範方案及違反本公司誠信經營相關規定之後果，並同步將前揭資訊寄送予各董事參閱。</p> <p>3. 本公司亦不定期提供誠信經營課程予董事作為規劃進修之參考。</p>	無差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
<p>三、公司檢舉制度之運作情形</p> <p>(一) 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？</p> <p>(二) 公司是否訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制？</p> <p>(三) 公司是否採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施？</p>	✓		<p>(一) 本公司「誠信經營守則」及相關規範訂有檢舉制度，業已揭露於公司內網、中國人壽企業網站、保險業公開資訊觀測站及證交所公開資訊觀測站，可供外部人依循。另，本公司同仁若有發現操守不良、舞弊或違反「誠信經營行為指南」及政府法令等情事，可向管理階層檢舉，公司應指派適當之受理人員或單位調查後呈報專責單位。為切實落實誠信經營並持續強化公司治理機制，本公司爰參酌前揭規範規定，並保障檢舉人及相對人之合法權益，於105年4月訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，明訂受理單位、檢舉管道及處理程序等，並針對檢舉案件經查證屬實且情節重大者，除依法令或公司相關規定處理外，並規定得提供檢舉人適當獎勵，另於107年11月修訂本辦法，增訂迴避原則、教育訓練等。</p> <p>(二) 本公司「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」及「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」對檢舉事項訂有相關保密機制，並訂有受理調查標準作業流程。</p> <p>(三) 本公司「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」及相關規範已採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施。</p>	無差異
<p>四、加強資訊揭露</p> <p>(一) 公司是否於其網站及公開資訊觀測站，揭露其所訂誠信經營守則內容及推動成效？</p>	✓		<p>本公司已於公司內網、中國人壽企業網站、保險業公開資訊觀測站及證交所公開資訊觀測站揭露「誠信經營守則」及「誠信經營行為指南」內容。另，本公司定期每月於公司內網「企業誠信與道德」資料庫及中國人壽企業網站利害關係人專區中上傳誠信經營相關資訊及文章，以強化並落實誠信經營理念。本公司企業社會責任報告書、年報及中國人壽企業網站均有揭示相關推動成效。</p>	無差異

評估項目	運作情形			與上市上櫃公司誠信經營守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
五、公司如依據「上市上櫃公司誠信經營守則」訂有本身之誠信經營守則者，請敘明其運作與所訂守則之差異情形：尚無重大差異。				
六、其他有助於瞭解公司誠信經營運作情形之重要資訊：(如公司檢討修正其訂定之誠信經營守則等情形)				
			<p>(一)參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南參考範例」之修正，於104年3月修訂本公司之「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」，嗣於105年4月，參酌前揭規範規定，訂定本公司之「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，並於107年11月修正之。</p> <p>(二)本公司誠信經營之政策與董事、員工績效考核及人力資源政策結合，現行本公司個別董事年度績效考核自評及同儕評鑑之考核表中，包含「遵循法令及實務守則情形」之考核項目；部主管、科主管級及員工之績效考核表中，包含「誠信與法遵」之考核項目。</p> <p>(三)為建立推動誠信經營之量化數據，將下列項目持續分析並辦理資訊揭露，107年數據：1.董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾比率：100%。2.教育訓練完成比率：內勤人員100%，外勤人員100%。3.違反誠信經營行為比率：0%。</p> <p>(四)本公司投資部門透過「責任投資」機制，將交易對手於企業社會責任、公司治理、誠信經營等納入投資評估中，以強化誠信經營商業活動。另，本公司已於107年6月21日簽署「機構投資人盡責治理守則」遵循聲明，並公告於中國人壽企業網站、臺灣證券交易所公司治理中心網站。</p> <p>(五)除原訂對內勤同仁進行企業誠信與倫理宣導訓練外，並擴及於外勤同仁，同時亦將誠信經營課程提供予董事作為參加進修規劃之參考；另，定期將誠信經營相關資訊及文章等宣導資料上傳至公司內網、中國人壽企業網站，俾與本公司從事商業行為之相對人藉此充分瞭解本公司誠信經營之政策、防範方案及違反本公司誠信經營相關規定之後果外，亦同步寄送予各董事參閱，以促進整體誠信政策之推動。</p>	