



國泰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：民國 113 年 3 月 31 日

維護單位：人力資源部

更新週期：年度終了三個月

- (一)為規範金融集團員工行為道德標準，並強化核心價值，國泰金控訂定集團員工必須共同遵守之「道德行為準則」及「誠信經營守則」，本公司亦由董事會訂定「員工行為準則」，以加強保險從業人員之行為規範；另基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依「國泰金融控股股份有限公司誠信經營政策暨守則」，訂定本公司「誠信經營作業程序及行為指南」。
- (二)本公司「員工行為準則」已明確規範各單位主管應定期評估所屬同仁，並於日常營運管理中注意同仁是否有不誠信行為，且本公司「誠信經營作業程序及行為指南」，規範之防範措施包括：(1)禁止提供或收受不正當利益。(2)收受一般社交餽贈與招待之處理程序。(3)政治獻金之處理程序。(4)慈善捐贈或贊助之處理程序。(5)利益迴避。(6)資訊保密及智慧財產保護。(7)禁止不公平競爭。(8)禁止損害利害關係人權益。(9)禁止內線交易及保密協定。
- (三)本公司除明定「誠信經營作業程序及行為指南」外，於本公司「員工獎懲辦法」規範各種違規態樣之懲戒標準及陳述意見、申復程序，並於相關法令異動時進行檢討修正。
- (四)本公司採購管理辦法第四章為廠商資格審查及禁止，訂有條文要求須對廠商資格審查及徵信，另對有違交易誠信者應列為拒絕往來廠商。本公司契約範本訂有次承攬禁止、保證條款、保密義務、權益及個資保障、法令遵循與企業社會責任、法律關係等相關條文，以約束交易對象之誠信行為。
- (五)1. 本公司「誠信經營作業程序及行為指南」明訂國泰人壽企業永續(CS)小組負責監督誠信經營之執行結果，其下設「永續治理組」負責誠信經營相關事宜之推動，並由人力資源部負責誠信經營之規劃及相關教育訓練之執行。



國泰人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

2. 企業永續(CS)小組由總經理直接督導，除每季召開小組例會，檢視企業永續落實情形，並於定期(一年兩次)向董事會報告工作進度。工作進度報告內容包含整年度CS推動規劃(包含目標訂定)及執行狀況說明。

3. 公司每年定期(一年兩次)執行員工行為觀察，對象包含董事會成員及全體員工，每年透過績效評核及道德行為檢視確認是否落實誠信經營，檢視內容包含洗錢及資恐、道德倫理，於今年新增不誠信行為之風險評估項目，並將年度執行結果提案董事會報告。

(六)本公司訂有「與利害關係人從事放款以外之其他交易內部作業暨行為規範」及「與利害關係人及交易觀察對象放款管理辦法」，以防止利益衝突。另外，本公司針對保戶及員工均設有適當陳述管道，包含保戶申訴電話、保戶申訴傳真、保戶申訴 Email、董事長信箱等。

(七)本公司已建立有效的會計制度、內部控制制度，稽核單位定期辦理查核，公司並委託會計師辦理內部控制制度之查核，以確保內部控制制度得以持續有效實施，並依本公司「誠信經營作業程序及行為指南」辦理相關作業。